



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Komparace informačních center města Veselí nad Moravou a blízkého okolí  
Comparison of the information centers of Veselí nad Moravou and near areas

Student: Hana Krejčová  
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Jarmil Adamec, Ph.D.

Ostrava 2015

## Zadání bakalářské práce

Student:

**Hana Krejčová**

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6501R006 Ekonomika cestovního ruchu

Téma:

Komparace informačních center města Veselí nad Moravou a blízkého okolí

Comparison of the Information Centers of Veselí nad Moravou and Near Areas

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Metodika zpracování a cíl práce
3. Základní pojmy v oblasti cestovního ruchu
4. Charakteristika informačních center města Veselí nad Moravou a blízkého okolí
5. Komparace vybraných informačních center
6. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. kompletně přeprac. a dopl. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch - soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key, 2009. ISBN 978-80-7418-028-6.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jarmil Adamec, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014

Datum odevzdání: 07.05.2015



  
doc. Ing. Petra Horváthová, Ph.D.  
vedoucí katedry

  
prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

**Místopřísežné prohlášení**

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

V Uherském Hradišti 7. května 2015

  
.....  
Hana Krejčová

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala panu Ing. Jarmilu Adamcovi, Ph.D. za odborné vedení, připomínky a cenné rady, které mi pomohly při tvorbě a zpracování bakalářské práce. Dále bych poděkovala mé rodině a přátelům za podporu, kterou mi poskytovali během celého studia.

## Obsah

1 ÚVOD.....	5
2 METODIKA ZPRACOVÁNÍ A CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	6
3 ZÁKLADNÍ POJMY V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU .....	7
3.1 Pojem cestovní ruch .....	7
3.2 Typologie cestovního ruchu .....	8
3.3 Modifikace účastníka cestovního ruchu .....	9
3.5 Turistické informační centra.....	11
3.5.1 Asociace turistických informačních center České republiky .....	11
3.5.2 Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism .....	12
3.5.3 Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky .....	13
3.5.4 Funkce .....	14
3.5.5 Právní forma .....	15
3.5.6 Financování .....	16
3.5.7 Pracovníci .....	16
3.5.8 Kategorizace a certifikace .....	17
3.5.9 Označení a značení .....	20
3.5.10 Vybavení.....	21
4 CHARAKTERISTIKA INFORMAČNÍCH CENTER MĚSTA VESELÍ NAD MORAVOU A BLÍZKÉHO OKOLÍ .....	22
4.1 Turistické informační centrum Veselska.....	22
4.2 Informační centrum Bařův kanál .....	26
4.3 Turistické informační centrum Strážnicko .....	28
4.4 Turistické informační centrum Uherský Ostroh.....	31
5 KOMPARACE VYBRANÝCH TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER.....	34
5.1 Komparace služeb vybraných TIC .....	34

5.2 Marketinkové dotazníkové šetření .....	36
6 ZÁVĚR.....	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	55
SEZNAM ZKRATEK .....	60
SEZNAM OBRÁZKŮ .....	61
SEZNAM GRAFŮ .....	62
SEZNAM TABULEK .....	65
PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	
SEZNAM PŘÍLOH	

# 1 ÚVOD

Téma bakalářské práce se nazývá „Komparace informačních center města Veselí nad Moravou a blízkého okolí“. Pro zpracování byla vybrána informační centra ve Veselí nad Moravou a v sousedních městech. Region Slovácko nabízí svým návštěvníkům zajímavou historii, kterou připomínají pozoruhodné památky, pohostinství a možnost odpočinku. Pro mnohé je Slovácko zosobněním živých lidových obyčejů, cimbálové muziky, dobré zábavy, jídla a pití.

V současné době, kdy je turismus a cestovní ruch velmi populární, je důležité poskytovat informace účastníkům cestovního ruchu. Dostupnost, aktuálnost a komplexnost informací je jedním z nejvýznamnějších faktorů spokojenosti účastníků cestovního ruchu. Významná úloha v poskytování informací patří turistickým informačním centrům. V dřívější době návštěvníkům pomáhali spíše informační kiosky, tabule, cedule, nyní jsou využívána turistická informační centra, jejichž předností je osobní kontakt a možnost aktivní pomoci.

Turistická informační centra jsou důležitějším článkem propagace města, regionu i celého státu. Jejich hlavním úkolem je poskytovat informace návštěvníkovi a pomoc při orientaci v místě, které právě navštívil. Podávané informace jsou bezplatné, například propagační materiály nebo turistické informace. Doplnkovou činnost tvoří služby poskytované za úplatu, například pohlednice, knihy a jiné turistické předměty. V České republice existuje dlouhá řada turistických informačních center. Přesný počet nelze určit, spousta informačních center vzniká, nebo naopak zaniká. Podle nejnovějších statistik se dá říci, že jejich počet stále roste.

Východiskem bakalářské práce je přiblížit veřejnosti informace o vybraných turistických informačních centrech a zdůraznit jejich rozdíly z hlediska podávaných informací, poskytovaných služeb a především spokojenosti.



## **2 METODIKA ZPRACOVÁNÍ A CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Při zpracování této bakalářské práce, která se zaměřuje na turistická informační centra, byly použity dosažitelné zdroje v podobě odborné literatury, odborných článků zveřejněných na internetových stránkách, výročních zpráv a znalostí získaných během studia. Použité údaje v praktické části byly získány především provedením dotazníkového šetření, které proběhlo v prostorách vybraných turistických informačních center a také z osobního setkání se zaměstnanci, kde byli získány i propagační materiály zaměřující se na danou oblast.

Tato bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. První část, tedy teoretická, se zaměřuje na vymezení pojmů cestovního ruchu, destinace, turistických informačních center a jejich definice, funkce, právní forma, financování, pracovníci, značení, vybavení, kategorizace a certifikace. V druhé části, tedy praktické, byly charakterizovány vybrané turistické informační centra z hlediska lokality, historie, vývoje, poskytovaných služeb, personálního zabezpečení, otevírací doby, apod. Podle zjištěných informací a výsledků získaných z dotazníkového šetření byla provedena komparace vybraných turistických informačních center. Program MS Excel byl hlavním nástrojem pro zpracování dat. Výsledky byly zaznamenány v grafech. Mezi hlavní metody, které byly využity při zpracování, patří dedukce a indukce. Termín dedukce znamená vyvozování nových tvrzení při dodržování pravidel logiky a indukce je poznání, které vychází z empiricky zjištěných faktů a dospívá k obecným závěrům.

Cílem bakalářské práce s názvem Komparace informačních center Veselí nad Moravou a blízkého okolí je porovnání TIC Veselsko, Informačního centra Baťův kanál, TIC Strážnicko a Informačního centra Uherský Ostroh. Důležitou částí této práce je komparace vybraných turistických informačních center z hlediska spokojenosti zákazníků, kvality poskytovaných služeb, vybavenosti a přístupu personálu ke klientům prostřednictvím dotazníkového šetření.

### **3 ZÁKLADNÍ POJMY V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU**

V dnešní době má cestovní ruch velký význam v moderní společnosti. Stává se součástí životního stylu a potřeb lidí. Představuje zájem o cestování jednotlivců i skupin lidské populace za rekreací, poznáváním, sportováním, získáváním nových znalostí a zážitků. Kromě společenského významu má také výrazný ekonomický vliv. Vytváří nám příležitosti bez velkých investic.

#### **3.1 Pojem cestovní ruch**

Cestovní ruchu můžeme definovat různými způsoby. Jinak pohlíží na toto odvětví cestovní kanceláře, turistická informační centra, hotely, obce a podnikatelé. Naprosto z jiného úhlu na cestovní ruch pohlíží ti, kteří služby konzumují. Autoři ve svých definicích kladou důraz na rozdílné stránky tohoto složitého jevu. (Ryglová, 2009)

W. HUNZUKER a K. KRAPF definují cestovní ruch jako „souhrnné označení vztahů a jevů, vznikajících na základě cesty a pohybu místně cizích osob, pokud se pobytem nesleduje usídlení, a pokud s ním není spojena žádná výdělečná činnost“ (Indrová, 2009, s. 10)

Podle WTO (Světové organizace cestovního ruchu) cestovní ruch znamená „dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi“. (Ryglová, 2009, s. 11)

F. W. OGILVIE chápe cestovní ruch jako „ekonomický jev spojený se spotřebou hmotných a nehmotných statků, hrazených z prostředků získaných v místě trvalého bydliště“. Tato ekonomicky laděná definice považuje cestovní ruch za součást spotřeby obyvatelstva doprovázený přesunem kupních fondů do míst cestovního ruchu. (Ryglová, 2009, s. 9)

AIEST (Mezinárodní sdružení expertů cestovního ruchu) definují cestovní ruch jako souhrn jevů a vztahů vyplývajících z cestování osob, přičemž místo pobytu není trvalým bydlištěm a místem k výkonu zaměstnání. (Ryglová, 2009)

Cestovní ruch je „komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok

za účelem zábavy, rekreace, vzděláváním, pracovním či jiným účelem, i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedení aktivity. (Zelenka, Pásková, 2012, s. 83)

### 3.2 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře se setkáváme s nejrůznějším členěním cestovního ruchu, které se vyvíjí a rozšiřuje v závislosti na tom, jak se projevuje na straně nabídky nebo na straně poptávky. Nejčastěji cestovní ruch členíme:

➤ **formy cestovního ruchu** – hledisko zaměřující se na motivy účasti na cestovním ruchu. Dle tohoto kritéria se cestovní ruch člení:

- rekreační cestovní ruch (lázeňská a příměstská rekreace),
- kulturní cestovní ruch (vzdělávací, alternativní a náboženský),
- společensky orientovaný cestovní ruch (návštěva příbuzných a známých),
- sportovní cestovní ruch (aktivní a pasivní),
- ekonomicky orientovaný cestovní ruch (obchodní, kongresový, incentivní a zaměřený na veletrhy a výstavy),
- specificky orientovaný cestovní ruch (nákupní a politický),

➤ **druhy cestovního ruchu** – hledisko, které zohledňuje průběh a způsob realizace cestovního ruchu v závislosti na geografických, společenských, ekonomických a jiných podmínkách. Cestovní ruch členíme:

- dle původu účastníků (domácí, vnitřní, zahraniční, příjezdový a výjezdový)
- dle počtu účastníků (individuální, kolektivní a masový)
- dle věku účastníků (mládežnický a seniorský)
- dle délky trvání (krátkodobý a dlouhodobý)
- dle převahy místa pobytu (městský a venkovský)
- dle ročního období (hlavní sezóna a mimosezónní)
- dle způsobu ubytování (hotelový a parahotelový)

- dle vlivu na platební bilanci (aktivní a pasivní)
- dle způsobu cestování (organizovaný a neorganizovaný)
- dle způsobu financování (komerční a sociální). (Vystoupil, 2006)

### 3.3 Modifikace účastníka cestovního ruchu

K podrobnější formulaci různých typů účastníku cestovního ruchu a jeho statické sledování lze považovat konferenci Světové organizace cestovního ruchu (WTO), která se konala v Ottavě v roce 1991. Na této konferenci došlo k vymezení následujících pojmů. (Ryglová, 2009)

**Stálý obyvatel** - může být označován jako rezident. V domácím cestovním ruchu je stálý obyvatel chápán, jako osoba, která žije v místě bydliště alespoň šest měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců.

**Návštěvník** - může být označován jako visitor. V domácím cestovním ruchu je návštěvník chápán jako osoba, která má trvalé bydliště v dané zemi a cestuje na jiná místa než je místo jeho trvalého pobytu. Návštěvník cestuje na dobu, která je kratší než šest měsíců. Hlavní účel cesty je poznávání atraktivit CR, a nikoli vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném městě.

**Turista** - osoba považována za dočasného návštěvníka, který cestuje na dobu delší než 1 den, ale ne na dobu delší než šest měsíců. Hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti. V praxi rozlišujeme dva typy turistů:

- turista na dovolené – zdrží se na vybraném místě více než určitý počet dnů nebo nocí,
- krátkodobě pobývajcí turista – zdrží se v zemi déle než 24 hodin a jeho cesta zahrnuje pobyt alespoň s jedním přenocováním.

**Výletník** - jednodenní návštěvník, který cestuje pouze na dobu kratší 24 hodin, aniž by v navštíveném místě přenocoval. Hlavní účel jeho cesty nezahrnuje vykonávání výdělečné činnosti. (Indrová, 2009)

### 3.4 Destinace cestovního ruchu

Pojem destinace byl poprvé použit v roce 1969 a od svého počátku prošel spletitým vývojem. Tento pojem úzce souvisí s cestovním ruchem a obecně ho můžeme chápat jako cílový prostor v dané oblasti, typický významnou nabídkou atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu.

WTO v listopadu 1993 zveřejnila svou rozšířenou definici, kde uvádí, že: „Lokální destinace cestovního ruchu je fyzický prostor, ve kterém turista stráví nejméně jedno přenocování. Zahrnuje turistické produkty tvořené atraktivitami cestovního ruchu a podpůrnými službami (tj. službami, které umožňují využít atraktivity cestovního ruchu) a soubor možností zábavy pro jednodenní návštěvníky. Má přírodní a administrativní hranice, jež vymezují její řízení, image a vnímání, které definují její tržní konkurenceschopnost. Lokální destinace zahrnují i hostitelskou komunitu a mohou být součástí větších destinací.“ (Nejdl, 2010, s. 49)

Destinace cestovního ruchu je velmi složitá kategorie, ke které je možno přistupovat z odlišných pohledů podle skutečné situace. V teorii i praxi rozlišujeme 2 typy destinací:

- podle velikosti území (místo, region, země, stát, euroregion, světadíl),
- podle hlavních aktivit typických pro dané území (lázeňský, přírodní, u vodní plochy, venkovský, kulturně-poznávací, historický, zimních sportů, náboženský, rekreační, příhraniční, atrakční).

V české literatuře Királová charakterizuje znaky destinace jako „6A“:

- attractions – nabídka cestovního ruchu, která množstvím, kvalitou a atraktivitou způsobí návštěvnost (přírodní, kulturně-poznávací potenciál),
- accessibility and ancillary services – infrastruktura, která zpřístupní pohyb za atraktivitami destinace. Patří sem především služby využívané místními obyvateli (telekomunikační, zdravotnické, poštovní apod.),
- amenities – suprastruktura a infrastruktura, která zpřístupní pohyb v destinaci a využití jejich atraktivit (ubytovací, sportovně-rekreační, kulturně-poznávací apod.),

- available packages – přichystané produktové balíčky,
- activities – různé aktivity. (Nejdl, 2011)

### **3.5 Turistické informační centra**

Turistické informační centrum (dále jen „TIC“) má v turismu nepostradatelné místo od počátku 90. let 20. století po otevření hranic, což mělo za důsledek zvýšení počtu zahraničních turistů a rozvoj průmyslu cestovního ruchu.

Význam TIC spočívá v uspokojení potřeb zákazníka získávat informace, které navazují na jeho motivaci cestovat. Nejčastější motivací mohou být cesty za odpočinkem, za poznáváním, za rodinou, ale také za povinnostmi. [7]

Literatura uvádí, že TIC je účelové zařízení, které poskytuje v oblasti svého působení informace o službách, které přímo souvisejí s cestovním ruchem. Její hlavní činností je bezplatné poskytování služeb veřejnosti a také doplňková činnost. (Sysel, 2010)

#### **3.5.1 Asociace turistických informačních center České republiky**

V 90. letech 20. století vznikla Asociace turistických informačních center České republiky (dále jen „A.T.I.C. ČR“). Asociace je samostatné, dobrovolné profesní sdružení, které působí v oblasti TIC. Je nezávislé vůči vládě, zastupitelským orgánům, politickým stranám, podnikatelským subjektům a organizacím. Její činností je sledovat standardizaci a zvyšování kvality služeb svých členů a snaha o prosazení klasifikace a certifikace členských TIC. [8]

Asociace byla zprvopočátku založena jako Asociace turistických informačních středisek České republiky A.T.I.S. ČR. Prvním cílem bylo stát se centrem celorepublikové informační sítě v rámci cestovního ruchu, a tím dosáhnout lepší informovanosti turistů a místních obyvatel. Bohužel cíle nebyly naplňovány a nastaly komplikace s finanční situací. V letech 1996 došlo ke sporům týkajícím se ochranné známky A.T.I.S. s A.T.I.S. Bruntál, které vedly ke změně názvu na nynější A.T.I.C. ČR. V roce 2014 asociace oslavila výročí 20 let přípravou výroční konference, která se uskutečnila na výstavišti v Ostravě.

Od roku 1995 do roku 1997 byla asociace financována z členských příspěvků. Dále ze smluv na provoz sekretariátu bez definování finančního plnění, plnění obecně vázáno

na obchodní tajemství, grant a následné vyrovnání nedostatečně transparentních závazků. Od roku 1998 je financována pouze z členských příspěvků. [9]

Rada asociace se schází na veletrzích cestovního ruchu v Brně a v Praze. Jednají 10 krát ročně, 2. Úterý v měsíci. Jednací řád členského fóra A.T.I.C. ČR upravuje zásady členského fóra A.T.I.C. ČR. [10]

V lednu 2014 vydala asociace Zpravodaj, kde uvádí, že k datu 17. 10. 2013 je zaznamenáno 227 členů a 3 čekatelé. Na obr. 3.1 jde vidět, že i přes neúspěch a komplikace na přelomu let 1999 a 2000 dokázala asociace svůj záměr zdokonalit a dosáhla opět růstu zájemců. [11]



Obr 3.1 Vývoj počtu členské základny A.T.I.C. ČR [11]

### 3.5.2 Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism

V roce 1993 rozhodnutím ministra hospodářství byla zřízena Česká agentura cestovního ruchu, jejímž hlavním cílem bylo plnění úkolů v oblasti cestovního ruchu. V roce 2003 si agentura změnila název na CzechTourism, ale v současné době jsou používána obě značení. Agentura provádí svou činnost v souladu s cíli zřizovatele, zřizovací listinou a platným statutem. Zřizovatelem agentury je Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Mezi jejich hlavní úkoly patří koordinace činností v oblasti cestovního ruchu, destinační marketing, mediální prezentace ČR, informační podpora cestovního ruchu, výzkumné a vzdělávací činnosti, ekonomické a administrativní zajištění chodu agentury. [12]

Od roku 2003 agentura zavedla novou koncepci propagace ČR. Všechny jejich aktivity jsou soustředěny na podporu následujících pěti témat:

- hrady, zámky a historické města,
- zdravá a aktivní dovolená,
- Praha (historická, kulturní, pro mladé),
- lázně,
- církevní památky a poutní místa.

Dále pořádá fam tripy pro incomingové cestovní kanceláře, press tripy pro zahraniční novináře, prezentuje ČR na zahraničních i domácích veletrzích, vydává mnoho propagačních materiálů a podporuje české regiony pořádáním seminářů, regionálních prezentací, venkovskou turistikou atd. [13]

Do další činnosti agentury spadá správa portálů Czechtourism.cz a Kudyznudy.cz. Webové stránky Czechtourism.cz slouží jako komunikační nástroj agentury CzechTourism s veřejností, kde jsou prezentovány strategie, projekty a kampaně, které agentura realizuje. Portál Kudyznudy.cz se stal jedním z nejnavštěvovanějších stránek, které nabízí podnikatelům zdarma propagovat své nabídky. Podle výroční zprávy 2013 téhož roku dosáhl portál nejvyšší návštěvnosti. Dále spravuje mnoho účtů na sociálních sítích například Facebook, Instagram, Weibo, Vkontaktě a jiné. [14]

### **3.5.3 Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky**

Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky (dále jen „MMR ČR“) bylo zřízeno 1. listopadu 1996 a je ústředním orgánem státní správy ve věcech regionální politiky, politiky bydlení, rozvoje domovního a bytového fondu, nájmu bytů a nebytových prostor, územního plánování, stavebního řádu, vyvlastnění, investiční politiky, **cestovního ruchu**, veřejné dražby a realitní činnosti, pohřebnictví. [15]

V oblasti cestovního ruchu MMR ČR působí jako koordinační a metodický orgán pro všechny subjekty. Jejich cílem je využít všechny legislativní nástroje při vytváření



podmínek pro rozvoj cestovního ruchu v ČR. Pomocí jednoznačných pravidel se snaží dosáhnout lepší ochrany spotřebitele a vytyčit pravidla pro provoz cestovních kanceláří a agentur. Ministerstvo je také zřizovatelem CzechTourism, jejichž prostřednictvím prezentuje ČR na domácím i zahraničním trhu. [16]

### **3.5.4 Funkce**

Primární funkcí TIC je shromažďování informací, ze kterých vytváří komplexní databázi cestovního ruchu dané oblasti. Informace jsou poskytovány všemi dostupnými prostředky (verbálně, telefonicky, elektronicky a prostřednictvím tiskovin a technických). Mezi hlavní komponenty patří:

- možnosti stravování a ubytování,
- jízdní řády včetně MHD,
- turistické atraktivity a tipy na výlety,
- programy kulturních, společenských a sportovních akcí,
- organizace a firmy poskytující služby cestovního ruchu.

Vedle výkonu informační činnosti realizuje i jiné služby, které souvisejí s cestovním ruchem, tedy pokud jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy. Jedná se o služby poskytované za úplatu, jako:

- rezervace a zprostředkování ubytování a stravování,
- prodej vstupenek,
- průvodcovské služby,
- internet,
- kopírování, skenování a faxování,
- prodej pohlednic, map, průvodců, známek a dalšího drobného zboží,
- reklamní činnosti,
- směnářská činnost,
- poskytování speciálních informací. (Sysel, 2010)

Při shromažďování informací je velmi důležitá sezónnost. Vybrané informace je nutné včas shromáždit, zpracovat, aktualizovat a následně prezentovat. Jelikož se informace neustále mění, je nutné jejich pravidelné ověřování. Shromažďovat informace může TIC

písemně, telefonicky, elektronicky nebo osobní návštěvou. Všechny potřebné údaje se ukládají do kartotéky nebo elektronické databáze s výstupem na internet. Tato každodenní práce je nejnáročnější z povinností TIC. Následující informace jsou nejvíce žádoucí u návštěvníků TIC:

- vždy do 30. března každého roku se musí ověřit otevírací doba, kontakty a vstupné do kulturních památek,
- do 30. dubna každého roku, tzn. před letní sezónou, se zjistí otevírací doba, kontakty a vstupné do veřejných koupališť a bazénů,
- před Vánocemi obvykle do 30. října se ověřují informace týkající se vybraných svátků (kulturní programy, bohoslužby),
- do 30. listopadu, tzn. před zimní sezónou, se zjišťují provozní doby, kontakty a vstupné zimních stadionů a lyžařských středisek. [17]

### **3.5.5 Právní forma**

V ČR existují různé právní formy. Nejčastějším zřizovatelem TIC, podle výzkumu A.T.I.C. ČR, je obec. Pro certifikaci TIC zůstane vždy rozhodující kvalita a rozsah poskytovaných služeb nikoli jeho právní forma. V ČR můžeme TIC podle Metodiky turistických informačních center klasifikovat následovně:

- příspěvkovou či rozpočtovou organizací státní správy,
- orgánem samosprávy,
- příspěvkovou nebo rozpočtovou organizací samosprávy,
- obecně prospěšnou společností,
- zájmovým sdružením právnických osob,
- nadací či fondem,
- občanským sdružením,
- společností s ručením omezeným,

- akciovou společností,
- veřejnou obchodní společností,
- družstvem,
- fyzickou osobou. [18]

### **3.5.6 Financování**

Provozování TIC je ztrátovou činností. Náklady na provoz tvoří především odměny zaměstnanců včetně odvodů zdravotního a sociálního pojištění, odměny brigádníkům, pronájem prostorů, elektřina, voda a plyn.

Bezplatné poskytování služeb v podobě poskytování informací veřejnosti je hrazeno z veřejných zdrojů. Metodika turistických informačních center udává kalkulační vzorec, podle kterého se vypočítají náklady z hlavní činnosti. Stanovený kalkulační vzorec je například *„příspěvkem v určité výši na každou hodinu provozní doby pro veřejnost od státu, samosprávy a z výtěžku vlastní doplňkové činnosti.“*

Doplňkové činnosti (prodej vstupenek, map, pohlednic, směnárna, průvodcovská činnost) jsou hrazeny přímo z tržeb této činnosti.

Další možností jak financovat TIC jsou dary od organizací, které mají zájem podporovat TIC. Také z grantů a dotací z veřejných prostředků. [19]

### **3.5.7 Pracovníci**

Práce v TIC je postavená ve velkém rozsahu na aktivitě zaměstnanců. Pracovníci TIC mají při své práci vzbuzovat důvěru. Mezi jejich vlastnosti patří komunikativnost, vnímavost, citlivost k potřebám svých klientů. K jejich odborné vybavenosti bez pochyb patří znalost cizích jazyků. Vhodné jsou i organizační schopnosti spolu s počítačovou gramotností. Když shrneme všechny vlastnosti, které by měl mít zaměstnanec v informačním centru, můžeme říct, že je kombinací informátora, zprostředkovatele, poradce, psychologa, tlumočníka/překladatele, organizátora, reprezentanta sebe, města, státu a nakonec tvůrce dojmu o městě a oblasti. [20]

Podle JK by se zaměstnanci měli alespoň 1 krát ročně zúčastnit programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Pro členy A.T.I.C. ČR jsou semináře zdarma, ostatní musí uhradit jednorázový poplatek. [21]

### **Jak komunikovat se zákazníky**

- Nejdůležitější formou komunikace je osobní kontakt. Pracovník TIC je vstřícný, trpělivý, respektuje klienta a jeho verbální a nonverbální komunikaci. Nikdy nesmí zpochybnit, v nejhorším případě i zesměšnit klienta. Pokud pracovník zajišťuje administrativní úkon nezbytný pro chod TIC, je nutné, aby při příchodu klienta všeho nechal a věnoval se jeho požadavkům. Po příchodu návštěvníka do informačního centra pracovník odpoví na pozdrav a osloví ho. Během hovoru stále udržuje oční kontakt. Návštěvník musí mít k dispozici čistý papír a propisku, aby si mohl zapisovat své poznámky. Na konci setkání se pracovník rozloučí a popřeje mu příjemný pobyt v regionu. [22]
- Telefonování je další forma komunikace, která je důležitá stejně jako komunikace osobní. Má svoje zásady, pravidla a limity, které by se neměli nikdy přeskochit. Jakmile se pracovník na začátku nevhodně prezentuje, může se stát, že v budoucnu o klienta přijde. Zvedne-li pracovní telefon, v první řadě musí pozdravit a následně ohlásit označení organizace, po té směřuje otázku k cíli volajícímu. Během hovoru je vhodné si dělat poznámky, aby klient nemusel opakovat něco, co bylo řečeno vícekrát. Při hovoru musí být pracovník trpělivý a postupuje tak, aby měl jistotu, že klient poskytnuté informace pochopil. Konec hovoru zahrnuje frázi typu „rád jsem vás slyšel“ nebo „přeji krásný den“ apod. [23]

### **3.5.8 Kategorizace a certifikace**

#### **Kategorizace**

Prostřednictvím kategorizace zjistíme hodnocení informačních center, která jsou v pravomoci a odpovědnosti A.T.I.C. ČR a agentury CzechTourism. V dubnu 2011 vydala A.T.I.C. ČR Zpravodaj, ve kterém zveřejnila úplné zrušení kategorizace D (sezónní informační centrum). Tudíž v dnešní době zařazujeme TIC pouze do tří kategorií, a to A, B,

C. Každé TIC musí splňovat minimální standardy a podmínky činnosti TIC, které jsou znázorněny v tab. 3.1. [24]

	<b>Kategorizace A</b> Republikové informační centrum	<b>Kategorizace B</b> Oblastní informační centrum	<b>Kategorizace C</b> Místní informační centrum
<i>Značení</i>	★★★★	★★★★☆	★★★☆☆
<i>Otevírací doba</i>	7 dní v týdnu	6 dní v týdnu	5 dní v týdnu
<i>Verbální informace</i>	3 sv. jaz.	2 sv. jaz.	1 sv. jaz.
<i>Znalosti zaměstnance</i>	min. středoškolské vzdělání a 5 let praxe	min. středoškolské vzdělání	
<i>Služby</i>	průvodcovská a ubytovací činnost	průvodcovská činnost	
	veřejný přístup na internet	veřejný přístup na internet	
	nabídky turistických produktů		
	bezbariérový přístup		

Tab. 3.1 Kategorizace TIC [24]

### Certifikace

Ve Zpravodaji 2/2013 A.T.I.C. ČR informuje veřejnost o sjednocení certifikací TIC v ČR. Jedním z hlavních důvodů sjednocení bylo zrušení duplicity ve formě dvou největších dosavadních certifikačních schémat ČR. Výsledkem se stal jednotný systém klasifikace (dále jen „JK“) TIC v ČR.

Jednotný certifikát má platnost 2 roky a jeho rozdělení má na starost pětičlenná certifikační komise, která se skládá ze zástupců A.T.I.C. ČR, CzechTourism a jiných subjektů pracujících v cestovním ruchu. [25]

Rozdělení činností po sjednocení vypadají následovně:

- A.T.I.C. ČR – má na starost kontrolu TIC a navrhování jejich zařazení do klasifikačních tříd,
- CzechTourism – realizuje například Mystery shopping (utajená návštěva) pro certifikované TIC, které projeví o nabízenou službu zájem. [25]

Vytvoření JK přineslo nově vytvořený minimální standart, do něhož patří:

- bezbariérový vstup,
- vybavení skenerem a kopírkou,
- aktualizace databáze minimálně 1 krát ročně,
- prezentace TIC,
- umístění logotypu i na webu,
- označení certifikovaných TIC v JK TIC u vstupu a na webu,
- dokument „Kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků TIC“,
- seznam služeb s ceníkem,
- aktuální propagační materiály, zpoplatněné materiály označené cenovkou,
- zajištění základních informací i mimo provozní dobu TIC,
- zpětná vazba návštěvníků. [26]



Obr. 3.2 Certifikát pro certifikované TIC [27]

V únoru 2015 A.T.I.C ČR spustila nový elektronický certifikační systém. Cílem nového systému je zlepšit evidenci a administraci certifikovaných TIC, žadatelů o certifikaci

a žadatelů o průběžnou kontrolu. Vstup je možný pro žadatele a pro certifikační komisi, která má možnost v systému nahlédnout do všech krajů a kontrolovat všechny certifikované TIC. Do budoucna jednotlivá informační centra v systému označí svoji polohu na mapě, která bude dostupná veřejnosti na webových stránkách asociace. [28]

### 3.5.9 Označení a značení

TIC sídlí na veřejně přístupném místě. Nejčastěji je to místo, kde je nejvyšší koncentrace turistů. Přístup do informačního centra je umožněn i lidem na invalidním vozíku.

Snadné nalezení informačního centra usnadňují návštěvníkům ukazatele (šipky, směrovky). Přímou pro navigaci slouží směrové tabule o velikosti 20 x 70 (cm), 20 x 80 (cm), nebo 20 x 100 (cm) s bílým písmem na hnědém podkladu. Pokud je TIC umístěno na odlehlejší místě, je potřeba, aby směrové tabule byly situovány na místě s vysokou koncentrací – nádraží, parkoviště a atraktivita cestovního ruchu (památky, hrady, zámky, muzea apod.). [29]

U vstupu do centra musí být na viditelném místě umístěn znak, který je označen bílým piktogramem „i“ v zeleném poli. Standardním označením je čtverec o rozměrech 50 x 50 cm (obr. 3.3). Podle místních podmínek se může velikost pohybovat v rozmezí 40 x 40 cm až 60 x 60 cm. Dále nesmí chybět jeho plný název a otevírací doba v českém i v cizím jazyce. Cizí jazyk si TIC vybírá podle počtu navštívených zahraničních návštěvníků. [27]



Obr. 3.3 Označení TIC [27]



Obr. 3.4 Označení TIC certifikovaného dle JK [27]

### 3.5.10 Vybavení

Vybavení a zařízení musí být v prostorách informačního centra umístěno tak, aby vyhovovalo pracovníkům i návštěvníkům. Podle JK TIC ČR je nutné, aby centrum bylo vybaveno následovně:

- počítač s přístupem na internet,
- tiskárna se skenerem a kopírkou,
- telefonní linka,
- aktuální propagační materiály,
- mapa ČR a příslušného regionu,
- vývěsky, externí informační boxy nebo informační tabule,
- prodejní pult s pokladnou,
- jednací místo pro styk s klientem,
- sociální zázemí. [27]

Dále je doporučena dlažba, nikoli koberec, protože při velké frekvenci návštěvníků se dlažba lehce setře. Také výzdoba je velmi důležitá, krášlit stěny centra může například velká mapa města, plakáty, fotografie nebo obrázky. V dnešní době je velmi oblíbená cykloturistika, a proto by v blízkosti budovy neměl chybět i stojan na kola. [17]



## 4 CHARAKETRISTIKA INFORMAČNÍCH CENTER MĚSTA VESELÍ NAD MORAVOU A BLÍZKÉHO OKOLÍ

Následující kapitoly jsou věnovány popisu vybraných TIC. Konkrétně TIC Veselska, Informační centrum Bařův kanál, TIC Strážnicka a Informační centrum Uherský Ostroh. Informace byly čerpány z webových stránek, výročních zpráv a propagačních letáků, které byly získány při návštěvě informačních center. Nejvíce informací bylo získáno na základě osobních rozhovorů a dotazů přes e-mailovou poštu se zaměstnanci informačních center.

### 4.1 Turistické informační centrum Veselska

Na obr. 4.1 je znázorněno logo TIC Veselska, které návštěvníci mohou vidět v prostorách centra nebo na jejich webových stránkách.



Obr. 4.1 Logo TIC Veselska [30]

Veselsko je seskupení dvaceti dvou obcí v čele s městem Veselí nad Moravou. Dále do územně správního obvodu patří - Blatnice pod Svatým Antonínkem, Blatnička, Hroznová Lhota, Hrubá Vrbka, Javorník, Kněždub, Kozojídky, Kuželov, Lipov, Louka, Malá Vrbka, Moravský Písek, Nová Lhota, Radějov, Strážnice, Suchov, Tasov, Tvarožná Lhota, Velká nad Veličkou, Vnorovy a Žeraviny. Je to část jihovýchodní Moravy sousedící se Slovenskem, ohraničená z východní a jižní strany pohořím Bílé Karpaty, poli, loukami a lesy. Tato část ČR nabízí turistům více, než se může na první pohled zdát. [31]

Dne 1. prosince 2012 ve Veselí nad Moravou zahájilo svůj provoz TIC v objektu bývalého Panského dvora, nacházejícího se v centru města. V roce 2013 proběhlo mnoho změn, které povznesly TIC na vyšší úroveň, a tím se stalo více zajímavé pro turisty i pro místní občany. V dubnu získalo certifikát „Cyklisté vítáni“. V červnu se TIC stalo certifikovaným členem A.T.I.C. ČR, držitelem JK TIC ČR, klasifikační třídy „B“.

Od prosince se v prostorách informačního centra nachází Family point. V letošním roce se TIC zapojilo do systému monitoringu návštěvnosti od agentury Czechtourism. Provozovatelem Informačního centra je Veselské kulturní centrum, o.p.s., které na jeho provoz dostává příspěvek od města Veselí nad Moravou. Dále se také uchází o dotace prostřednictvím grantového systému Veselí nad Moravou a Jihomoravského kraje. [32]

Při rozhovoru se zaměstnancem centra jsme se dozvěděli, že TIC spolupracuje s řadou asociací. Mezi hlavní patří Nadace Partnerství, Centrála cestovního ruchu Jižní Morava, Asociace Cykloměst – Česko jede, Moravská stezka, Vinařský fond ČR a Místní akční skupina Hornácko a Ostrožsko. Také se co nejvíce snaží udržovat spolupráci a kontakt se sousedícími TIC.

### **Hlavní činnosti TIC**

- Sbírá informace týkající se historie, památek, regionu, přírody a dalších zajímavostí.
- Shromažďuje informace, které se týkají společenských, kulturních, sportovních akcí konaných na Veselsku.
- Podává informace a materiály o naučných stezkách.
- Nově také nabízí průvodcovství městem Veselí nad Moravou spolu s průvodcem po Bílých Karpatech.
- Poskytuje propagační materiály, které si TIC vytváří samostatně. Nově jsou vytvořeny pohlednice se třemi motivy města Veselí nad Moravou. Prvním motivem jsou pohlednice představující město Veselí nad Moravou. Druhým motivem jsou pohlednice věnované pamětihodnostem a třetí motiv je věnovaný folklóru a vinařství. [33] Dalšími propagačními materiály jsou: Kde se u nás ubytovat, Penzion Javorník, Vinařství ve Veselí nad Moravou, Pánský dvůr, Baťův kanál a další.
- Poskytuje propagační materiály o širším okolí, které TIC získávají z okolních informačních center, od Jihomoravského kraje nebo přímo od Czechtourismu a dalších zdrojů. Například materiály Strážnice, Autokempink Strážnice, Co se děje

na Slovácku, Rok v muzeu – vesnice jihovýchodní Moravy, Moravské vinařské stezky, Ve víru barev a chutí, Putování po Ostrožsku a Hornácku a další.

- Veřejný internet.
- Tisk, skenování a kopírování.
- Bezplatné WC.
- Cyklopoint - doplňkové služby pro cyklisty, například možnost úschovy kol, nářadí pro drobné opravy a uzamykatelné skřínky. [32]
- Family point – místo pro rodiče s dětmi. Bezbariérový přístup, který je vybaven přebalovacím pultem, křeslem pro kojení, dětským koutkem s hračkami, pastelkami a knihami. Provozní doba je závislá na provozní době informačního centra. [34]

TIC je dotováno z Evropské unie, a proto nemůže vykonávat komerční prodej. To znamená, že zde pro turisty nejsou k zakoupení suvenýry a jiné sortimenty k prodeji. Nezisková činnost trvá až do prosince roku 2017.

V centru pracují dva stálí zaměstnanci, kteří prezentují město na veletrzích cestovního ruchu a zároveň zastávají roli koordinátora v oblasti cestovního ruchu ve Veselí nad Moravou respektive oblasti Veselska. Během hlavní turistické sezóny využívají pomoci brigádníků, jejichž mzdy jsou hrazeny z dotací Jihomoravského kraje. Během školního roku zde mají studenti možnost vykonávat školní praxi. Zaměstnanec ovládá anglický jazyk, německý jazyk a na základní úrovni i ruský jazyk.

V tab. 4.1 je zobrazena provozní doba TIC, která je rozdělena na hlavní turistickou sezónu a mimo hlavní sezónu.

<i>Hlavní turistická sezóna – od června do září</i>		<i>Mimo hlavní sezónu - od října do května</i>	
Pondělí – Sobota	9:00 – 18:00	Pondělí – Pátek	9:00 – 17:00
Neděle	13:00 – 17:00	Sobota – Neděle	zavřeno

Tab. 4.1 Otevírací doba TIC Veselska [32]

O státních svátcích v době hlavní turistické sezóny je provoz zajištěn. Mimo hlavní sezónu je o státních svátcích otevřeno, pokud je svátek doprovázen konanou akcí. Během velikonočních svátků a vánočních svátku má TIC zcela zavřeno. Turisté mohou zjistit otevírací dobu na webových stránkách [www.tic-veseli.cz](http://www.tic-veseli.cz) a místní občané ji mohou najít na vstupních dveřích TIC.

Rekonstruované prostory TIC byly dotovány z prostředků Evropské unie. Díky této rekonstrukci se stalo město Veselí nad Moravou zajímavým místem pro turisty, kteří zde mohou vidět expozice, věnující se místním tradicím a řemeslům, úspěchům závodníka v cyklistice Josefa Zimovčáka a historii Baťova kanálu. Nevyužité prostory zaplňuje Městská galerie. Zde mohou turisté i místní občané navštívit řadu výstav pro své kulturní obohacení. Ke společenským a kulturním akcím je využíván konferenční sál. V budoucnu TIC plánuje v prostorách pořádat pravidelné umělecké akce, výstavy a koncerty, aby si každý návštěvník přišel na své. [35]

### **Expozice**

#### ➤ *Krojová řemesla a tradice*

Výstava umožňuje návštěvníkům nahlédnout do nejzajímavější lidové tvorby Veselí nad Moravou a jeho okolí. Najít zde můžeme například vnorovské kraslice, keramiku, dřevořezby a výšivky. Pod těmito pracemi se schovávají desítky autorů, mezi nejznámější patří držitelé titulu Nositel tradice Hana Buchtelová, Ludmila Kočíšová, Eva Minksová a další. [36]

#### ➤ *Expozice Josefa Zimovčáka*

Josef Zimovčák se stal nejslavnějším obyvatelem města Veselí nad Moravou. Jeho sportovní výkony na historickém kole se staly proslulé nejen u nás, ale i ve světě. Na svém vlastnoručně vyrobeném kole navštívil 30 zemí světa, projel Evropu, Austrálii i Ameriku. Získal několik trofejí a cen, které si návštěvníci TIC mohou v galerii prohlédnout. [36]

#### ➤ *Expozice Baťova kanálu*

Návštěvníci si zde mohou prohlédnout 27 tabulí s fotografiemi popisujícími historii a vývoj Baťova kanálu. Uprostřed místnosti se nachází dva modely zachycující podobu starého města Veselí nad Moravou a jeden model lodě Baťova

kanálu. Po stranách místnosti jsou vystavěny vitríny obsahující například práce dětí nebo Skalickou vysokou tortu, která je nazývána Eiffelovkou mezi tortami. V místnosti se také nachází televize přehrávající videa týkající se Baťova kanálu. Od roku 2013 zde mohou návštěvníci využít konferenční sál a služby informačního centra Baťův kanál.

#### 4.2 Informační centrum Baťův kanál

Logo Informačního centra Baťův kanál zobrazuje obr. 4.2. Návštěvníci mohou logo spatřit na webových stránkách a na propagačních materiálech Baťova kanálu.



Obr. 4.2 Logo Informačního centra Baťův kanál [37]

V městě Veselí nad Moravou se nachází kromě TIC Veselska také Informační centrum Baťova kanálu, které bylo vybudováno za účelem rozvoje města a růstu cestovního ruchu. Společnost od roku 1996 fungovala jako nadační fond „Agentura pro rozvoj turistiky na Baťově kanálu“. Postupem času se Baťův kanál rozšiřoval a dostával se více do povědomí turistů, kteří začali své dotazy směřovat do informačního centra. Dne 3. května 2001 byl založen Baťův kanál o. p. s. (obecně prospěšná společnost) správní radou nadačního fondu „Agentura pro rozvoj turistiky na Baťově kanálu“. Baťův kanál o. p. s. se zároveň stal provozovatelem Informačního centra Baťova kanálu, které je informačním centrem pro celý Baťův kanál. [38]

Informační centrum Baťova kanálu poskytuje bezplatné informace, které jsou vyřizovány na základě telefonických dotazů a dotazů internetovou poštou. Mezi hlavní činnosti informačního centra patří propagace a zasílání informačních materiálů o Baťově kanálu a jeho okolí do TIC. Propagace spočívá v účasti na veletrzích cestovního ruchu, které

se konají po celý rok, například Regiontour, Slovakiatour Bratislava, Holiday World Praha, Infotour Hradec Králové, Dovolená a jiné. Největší propagační akcí je „Odemykání plavební sezóny“ na Baťově kanálu, která se koná každý rok začátkem května a „Zamykání plavební sezóny“, probíhající každý rok koncem října. Při propagaci jednotlivých akcí centrum komunikuje také s médii. Mezi další činnosti patří pravidelná aktualizace webových stránek [www.batacanal.cz](http://www.batacanal.cz), sestavování programů pro touroperátory a zájmové skupiny, prodej propagačních a upomínkových předmětů - trička, turistické známky, odznaky, průvodce. [39]

Baťův kanál o. p. s. se stará o správu motorových člunů a kanoí, které pronajímá za účelem zajištění rovnovážného a trvalého rozvoje podnikání na Baťově kanálu. Je také správcem naučných stezek podél Baťova kanálu a informačních tabulí, které slouží jako zdroj informací pro turisty. [39]

Výroční zpráva Baťův kanál o. p. s. uvádí, že se v roce 2013 informační centrum podílelo na následujících projektech:

- „Turistické centrum Veselska“ - projekt je financován ROP Jihovýchod. Cílem projektu je v prostorách Panského dvora vybudovat turistické a informační centrum s celou řadou programů, zaměřených na rozvoj cestovního ruchu,
- „Sportovní a rekreační centrum Baťův kanál“ – cílem projektu je zlepšit sportovní a rekreační aktivity ve Veselí nad Moravou vybudováním dětského hřiště a sociálních zařízení v areálu přístaviště, marketingem, terénními úpravami komunikací a okolních prostor,
- „Společné obslužné plavidlo pro zabezpečení čistoty Baťova kanálu“ – projekt si klade za cíl zlepšit čistotu vod, zvýšení protipovodňové ochrany a efektivnosti zásahů při havarijních stavech,
- „Sportovně rekreační centrum Baťův kanál – atraktivní pro všechny“ – hlavním cílem je rekonstrukce lodi Danaj, úprava skateparku a nového lanového centra, která přiláká do města více mladých lidí. [40]

V březnu 2015 informační centrum ve spolupráci s městem Veselí nad Moravou zahájilo projekt „Baťák Live!“, jehož záměrem je aktuální sledování vybraných přístavišť

na Baťově kanálu (Veselí nad Moravou, Strážnice, Hodonín, Skalice a Uherský Ostroh) a využití virtuální prohlídky. [41]

Informační centrum sídlilo do roku 2013 přímo u Baťova kanálu v ulici Zámecká. Tato stará informace je stále k nalezení v některých propagačních materiálech Baťova kanálu. Nyní sídlí v centru města, přesněji v rekonstruovaných prostorách bývalého Panského dvora. Jedním z hlavních důvodů přestěhování byly nevyhovující prostory. Město Veselí nad Moravou jim nabídlo nové prostory o rozloze 120 m<sup>2</sup>. V těchto prostorách informační centrum spravuje Galerii Baťova kanálu, která je volně přístupná pro veřejnost.

Informační centrum má dva zaměstnance. Momentálně žádné brigádníky nepřijímají, ale do budoucna se této možnosti nevyhýbají. Takový brigádník by byl placen z vlastních zdrojů informačního centra. Studenti zde mají možnost vykonat školní praxi.

Otevírací doba informačního centra není uvedena ani na webovém portálu Baťova kanálu ani u vstupu do centra. Otevírací dobu je možno si zjistit na letáčích týkající se Baťova kanálu, které jsou k dispozici v jiných turistických centrech například TIC Veselka nebo TIC Strážnicka. Důležitou informací je, že otevírací doba není rozdělena na hlavní turistickou sezónu a mimo turistickou sezónu, ale je po celý rok stejná. Pokud se o víkendech konají akce na Panském dvoře nebo na Baťově kanálu, informační centrum je po domluvě otevřeno. V tab. 4.2 je znázorněna otevírací doba.

<i>Po celý rok</i>	
Pondělí – Pátek	8:00 – 16:00
Neděle – Sobota	zavřeno

Tab. 4.2 Otevírací doba Informačního centra Baťův kanál

#### **4.3 Turistické informační centrum Strážnicko**

Logo TIC Strážnicko znázorňuje obr. 4.3. Zpozorovat ho mohou návštěvníci na webových stránkách nebo při osobní návštěvě centra.



Obr. 4.3 Logo TIC Strážnicko [42]

Strážnicko je seskupení deseti obcí v čele s městem Strážnice. Dále do územně správního obvodu patří – Hroznová Lhota, Kněždub, Kozojídky, Petrov, Radějov, Sudoměřice, Tasov, Tvarožná Lhota a Žeraviny. Mikroregion Strážnicko je nádherná oblast, která se vyznačuje folklórem krojů a písní a také vinařskou oblastí kvalitních vín. Území je ideální pro turisty, jelikož se zde nachází řada pěších turistických tras a několik cyklistických stezek. [43]

Díky městu Strážnice a několika dotací se v roce 2009 otevřelo pro turisty TIC Strážnicko. V roce 2010 se TIC stalo členem A. T. I. C. ČR, kategorie „C“. Během dalších let se TIC rozšiřovalo a zvyšovalo své kvality. Informační centrum bylo dovybaveno stojany s novými propagačními materiály, nástěnnými mapami vč. držáků a kliprámů, LCD televizorem, na kterém mají návštěvníci možnost sledovat videonahrávku o městě Strážnice. Návštěvnost a zájem o TIC Strážnicko se zvyšoval, a proto se začala vytvářet a aktualizovat nová webová stránka [www.straznice-mesto.cz](http://www.straznice-mesto.cz), která je rozdělena na dvě části. V roce 2013 se TIC stalo členem A.T.I.C. ČR, kategorie „B“. [42]

TIC se podílí na projektech, které si kladou za cíl zlepšení kulturních a sportovních aktivit v regionu Strážnicko, zvýšení spokojenosti turistů i místních občanů. Informační centrum spolupracuje s městem Skalica na Slovensku a spolu vytváří projekty Moravských vinařských stezek. Samostatně pokračuje v budování poutní Cyrilometodějské i Moravské stezky a také jedná o rekonstrukcích cyklostezek Eurovelo 4, dálkových stezek č. 46 a č. 47. V roce 2015 dokončí sociální zázemí v přístavišti na Baťově kanálu a na základě toho připravují materiály, týkající se této vodní stezky. [42]

V současné době TIC sídlí ve Vinohradské ulici, kde má vlastní zrekonstruované prostory, které jsou dostatečně vybaveny. Ulice se nachází nedaleko autobusového a vlakového nádraží, odkud návštěvníky navádí směrové ukazatele.



TIC má jednoho stálého zaměstnance, který prezentuje město na veletrzích cestovního ruchu. Během sezóny využívají pomoci brigádníků, jejichž mzdy jsou hrazeny z dotací Jihomoravského kraje. Během školního roku se v informačním centru střídají i studenti v rámci školní praxe. Zaměstnanec ovládá anglický jazyk i německý jazyk.

Otevírací doba znázorněna v tab. 4.3 ukazuje, že TIC Strážnicko je závislé na sezóně. Mimo turistickou sezónu je otevřeno 40 hodin týdně. V hlavní turistické sezóně je provozní doba prodloužená na 60 hodin týdně včetně sobot, nedělí a státních svátků. Otevírací dobu je možno si ověřit na webovém portálu města Strážnice. Při hledání jsme zjistili, že na svých webových stránkách mají otevírací dobu od října do dubna a otevírací dobu v hlavní turistické sezóně jsme museli hledat na jiných webových stránkách. Přesné časové rozpětí ukazuje následující tabulka:

<i>Otevírací doba květen – září</i> <i>Hlavní turistická sezóna</i>	<i>Otevírací doba říjen – duben</i> <i>Mimo turistickou sezónu</i>
Pondělí: 7:30 – 11:30    12:00 – 17:00	Pondělí: 7:30 – 11:30    12:00 – 17:00
Úterý: 7:30 – 11:30    12:00 – 17:00	Úterý: 7:30 – 11:30    12:00 – 15:30
Středa: 7:30 – 11:30    12:00 – 17:00	Středa: 7:30 – 11:30    12:00 – 17:00
Čtvrtek: 7:30 – 11:30    12:00 – 18:00	Čtvrtek: 7:30 – 11:30    12:00 – 15:30
Pátek: 7:30 – 11:30    12:00 - 18:00	Pátek: 7:30 – 11:30    12:00 - 15:00
Sobota: 7:30 – 11:30    12:00 - 18:00	Sobota: zavřeno
Neděle:                    12.00 - 15.00	Neděle, svátek: zavřeno

Tab. 4.3 Otevírací doba TIC Strážnicko [42]

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací o kulturních, společenských a sportovních akcích, o naučných stezkách, o přírodních a historických památkách, o možnostech ubytování a stravování. Mezi další činnosti patří poskytování průvodcovských služeb, informací o jízdních řádech a možnostech návštěv místních vinoték. Pro návštěvníky jsou k dispozici také propagační materiály, například Průvodce Cyrilometodějskou poutní stezkou, Průvodce městem Strážnice, Kde se u nás ubytovat - Strážnicko, Hodonínsko, Kyjovsko, Veselsko nebo Zpravodaj Strážnicko. TIC provozuje i zpoplatněné služby zahrnující kopírování, tisk a veřejný internet.

K propagačním materiálům, které TIC nabízí zdarma, si turisté mohou zakoupit literaturu vztahující se k regionu, turistické vizitky, známky, nálepky, magnetky, mince, pohlednice, hořkou čokoládu se strážnickými motivy a videonahrávku o městě Strážnice. [44]

#### **4.4 Turistické informační centrum Uherský Ostroh**

Informační centrum Uherský Ostroh nemá své logo na webových stránkách ani v prostorách centra jako předchozí TIC.

Město Uherský Ostroh se nachází v srdci moravského Slovácka, na jih od Uherského Hradiště. Mikroregion Ostrožsko je bohatý na viniční tratě a trnkové sady. Západní obzor vykreslují kopce Chřibů a na východní straně sousedí s Bílými Karpatami. V roce 1991 bylo město vyhlášeno Městskou památkovou zónou. Výraznou architektonickou stavbu tvoří renesanční zámek z 16. století s nádvořím obklopeným arkádami, kde jsou pro návštěvníky připraveny tři prohlídkové trasy. [45]

Informační centrum města Uherský Ostroh je zřizováno a provozováno městem Uherský Ostroh. Dne 1. 1. 2014 informační centrum přešlo pod zprávu Uherského Hradiště a úzce spolupracuje s Odborem kultury Uherský Ostroh. Společně připravují, plánují a zajišťují kulturní a vzdělávací akce. Odbor kultury se také stará o kvalitní chod informačního centra. Při zahájení provozu bylo TIC certifikovaným členem A.T.I.C. ČR, klasifikační třídy „B“. Při rozhovoru se zaměstnancem centra jsme se dozvěděli, že nyní je stále certifikovaným členem A.T.I.C. ČR, ale klasifikační třídy „C“. Změna proběhla z jednoho zásadního důvodu, kterým je otevírací doba. Jak jsme již zmiňovali, informační centrum spolupracuje s Odborem kultury a často pořádají různé akce, proto nemají prostředky ani čas, aby dodržovali pracovní dobu klasifikační třídy „B“.

Krásu Uherského Ostrohu tvoří již zmiňovaný renesanční zámek, který stojí na pravém břehu Moravy v západní části Uherského Ostrohu. V přízemí těchto prostor se nachází informační centrum. Jsou zde také apartmány, které TIC nabízí ve svých službách.

TIC má dva stálé zaměstnance a dva průvodce, kteří jsou turistům zcela k dispozici. Každý rok se zaměstnanci účastní miniveletrhu cestovního ruchu Slovácka v Uherském Hradišti, ostatní veletrhy nenavštěvují. Pracovníci ovládají anglický jazyk, polský jazyk

a ruský jazyk. Ani přes hlavní sezónu TIC nenabírá brigádníky, ale studenti během školního roku zde mají možnost vykonat školní praxi.

Otevírací doba TIC Uherský Ostroh je rozdělena na květen – říjen a listopad – duben. Přehled ukazuje tab. 4.4.

<i>Květen – říjen</i>			<i>Listopad – duben</i>	
<i>Hlavní turistická sezóna</i>			<i>Mimo turistickou sezónu</i>	
Pondělí	10:00 – 12:00	12:30 – 17:00	Pondělí – Neděle	12:30 – 17:00
Úterý – Neděle 09:00 – 12:00			12:30 – 17:00	

Tab. 4.4 Otevírací doba TIC Uherský Ostroh [46]

Na stránkách města Uherský Ostroh najdeme odlišnou otevírací dobu než na stránkách A.T.I.C. ČR. Na vstupních dveřích do informačního centra je uvedena otevírací doba shodná se stránkami A.T.I.C. ČR. Během velikonočních svátku a vánočních svátků má TIC zcela zavřeno.

#### **TIC poskytuje turistům i místním občanům:**

- informace o pamětihodnostech a turistických atraktivitách města a jeho okolí,
- informace o kulturních, společenských a sportovních akcích,
- informace o ubytování, stravování a službách ve městě,
- ubytování v apartmánech Přízámčí s kapacitou osmi lůžek a sedmi přistýlek,
- propagační materiály například Ostrožské listy, Uherský Ostroh, Mikroregion Ostrožsko, MAS Moravský kras o. s., Bařův kanál, Leader Ostrožsko a Hornácko, Ve víru barev a chuti, Putování po Ostrožsku a Hornácku a další,
- tipy na výlety,
- veřejný internet,
- tisk, kopírování, skenování a laminování,

- nářadí pro drobné opravy,
- informace o jízdních řádech.

K prodeji nabízí vstupenky na prohlídkové trasy ostrožského zámku a vstupenky na akce pořádané městem. Dále si turisté mohou zakoupit turistické známky, vizitky, nálepky, pohlednice s motivy města Uherský Ostroh, knihy o regionu a celou řadu suvenýrů a dárkových předmětů. Pro cyklisty je k dispozici úschovna kol za daný poplatek. [46]

## 5 KOMPARACE VYBRANÝCH TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER

### 5.1 Komparace služeb vybraných TIC

Charakteristika vybraných TIC na první pohled ukazuje několik zásadních rozdílů, které jsou znázorněny v tab. 5.1.

	<b>TIC Veselsko</b>	<b>Informační centrum Baťův kanál</b>	<b>TIC Strážnicko</b>	<b>TIC Uherský Ostroh</b>
<b>Orgány TIC</b>	certifikovaný člen A.T.I.C. ČR kategorizace "B"	obecně prospěšná společnost	certifikovaný člen A.T.I.C. ČR kategorizace "B"	certifikovaný člen A.T.I.C. ČR kategorizace "C"
<b>Hlavní činnosti</b>	bezplatné služby	bezplatné služby služby za úplatu	bezplatné služby služby za úplatu	bezplatné služby služby za úplatu
<b>Vlastní webové stránky</b>	ano	ano	ne	ne
<b>Sídlo</b>	v centru města	v centru města	v centru města	v centru města
<b>Zaměstnanci</b>	2 zaměstnanci student brigádník	2 zaměstnanci student	1 zaměstnanec student brigádník	2 zaměstnanci student brigádník
<b>Účast na vzdělávacím programu</b>	1 krát ročně	neúčast	1 krát ročně	neúčast
<b>Účast na veletrzích</b>	minimálně 2 veletrhy ročně	minimálně 5 veletrhů ročně	minimálně 2 veletrhy ročně	pouze 1 veletrh
<b>Otevírací doba</b>				
- mimo turistická sezóna	40 hodin týdně	8 hodin týdně	40 hodin týdně	31,5 hodin týdně
- hlavní turistická sezóna	58 hodin týdně	8 hodin týdně	60 hodin týdně	51,5 hodin týdně

Tab. 5.1 Komparace vybraných TIC

V předchozí kapitole jsou znázorněna loga informačních center. TIC Veselsko (viz obr. 4.1), Informační centrum Baťův kanál (viz obr. 4.2) a TIC Strážnicko (viz obr. 4.3) mají své loga zobrazena na webových stránkách, na propagačních materiálech a v prostorách centra. TIC Uherský Ostroh jako jediné porovnávané informační centrum nemá své vlastní logo, pouze označení na budově.

V tab. 5.1 jsou znázorněny tři ze čtyř TIC, které jsou certifikovaným členem A.T.I.C. ČR, pouze Informačním centrum Baťův kanál byl založen obecně prospěšnou společností Baťův kanál, která vznikla právě za účelem provozu informačního centra. TIC Veselsko a TIC Strážnicko spadají do kategorie „B“ a TIC Uherský Ostroh spadá do kategorie „C“. Důvod nižší kategorie je vysvětlen v předchozí kapitole.

Všechna informační centra poskytují návštěvníkům bezplatné služby – podávání informací, propagační materiály a letáčky. TIC Veselsko, Informační centrum Baťův kanál a TIC Uherský Ostroh zahrnují do bezplatné služby také internet, tisk, kopírování a skener, pouze TIC Strážnicko poskytuje tyto služby za poplatek. TIC Veselsko, jako jediné ze čtyř porovnávaných informačních center, neposkytuje služby za úplatu z důvodu čerpání dotací z EU, také jako jediné TIC v okolí poskytuje služby Family point a cyklopoint. Ostatní centra nabízejí služby za úplatu – prodej pohlednic, knih, suvenýrů a dalších propagačních předmětů. TIC Uherský Ostroh navíc poskytuje turistům ubytování v penzionu, který se nachází vedle prostor informačního centra a možnost úschovy zavazadel.

Vlastní webové stránky, které se věnují pouze informačnímu centru, mají pouze dvě centra, a to TIC Veselsko „[www.tic-veseli.cz](http://www.tic-veseli.cz)“ a Informační centrum Baťův kanál „[www.batacanal.cz](http://www.batacanal.cz)“. O jejich provoz se starají zaměstnanci informačního centra. Webový portál města Strážnice je rozdělen na dvě části, jejichž druhou část tvoří právě stránka věnovaná TIC Strážnicko. TIC Uherský Ostroh je také součástí stránky města Uherský Ostroh.

Všechna porovnávaná informační centra mají sídlo ve středu města. K snadnému nalezení center pomáhají návštěvníkům ukazatele a směrové tabule. TIC Veselsko, Informační centrum Baťův kanál a TIC Strážnicko se nacházejí nedaleko vlakového a autobusového nádraží, pouze TIC Uherský Ostroh se nachází ve větší vzdálenosti od vlakového nádraží.

TIC Veselsko, Informační centrum Baťův kanál a TIC Uherský Ostroh mají dva stálé zaměstnance s možností nástupu brigádníků a studentů. TIC Strážnicko má pouze jednoho stálého zaměstnance s nutností zajištění brigádníků v hlavní turistické sezóně. Jejich počet se zajišťuje dle potřeby, do letošního roku bylo zapotřebí dvou brigádníků. Zaměstnanci TIC Veselska, TIC Strážnicka a Informačního centra Baťův kanál každoročně navštěvují veletrhy cestovního ruchu. TIC Veselsko a TIC Strážnicko se minimálně 1 krát ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Zaměstnanci informačního centra v Uherském Ostrohu navštěvují pouze jeden veletrh.

Provozní doba TIC Veselsko, TIC Strážnicko a TIC Uherský Ostroh je podmíněna kategorizací dle norem A.T.I.C. ČR. Všechna výše uvedená informační centra splňují normu

kategorizace A.T.I.C. ČR jen s tím rozdílem, že si každé centrum může otevírací dobu zvolit podle své potřeby. Z tab. 4.1 je patrné, že zaměstnanci TIC Veselsko nemají během své pracovní doby polední přestávku. Tato skutečnost vede k úplné spokojenosti návštěvníků. Informační centrum Baťův kanál má pravidelnou pracovní dobu po celý rok. Pracovníci TIC Strážnicka mají polední přestávku a jejich pracovní doba je nepravidelná. (viz tab. 4.3). Pracovníky TIC Uherský Ostroh, mimo turistickou sezónu, zastihneme pouze v odpoledních hodinách.

## **5.2 Marketinkové dotazníkové šetření**

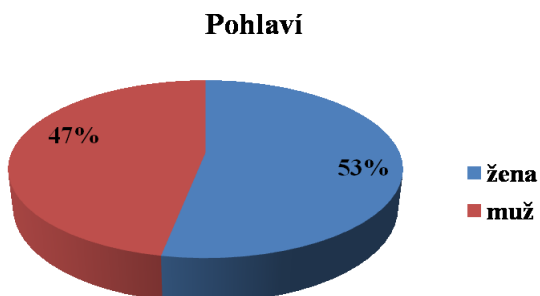
Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjišťování spokojenosti návštěvníků TIC Veselska, Informačního centra Baťův kanál, TIC Strážnicka a Informačního centra Uherský Ostroh. Dotazník se zaměřoval na nejčastější požadavky návštěvníků a jejich navrhované změny, kvalitu poskytovaných služeb, vybavenost a přístup personálu ke klientům.

Dotazníkové šetření se uskutečnilo v měsíci dubnu 2015 v prostorách vybraných TIC. Dotazování se zúčastnilo 120 respondentů. 30 respondentů vyplnilo dotazník v TIC Veselska, 30 respondentů odpovědělo v Informačním centru Baťův kanál, 30 respondentů v Informačním centru Uherský Ostroh a 30 respondentů v TIC Strážnicko. Návštěvníci informačního centra odpovídali na 14 otázek. Dotazník je umístěn v příloze č. 1. Výsledky dotazníkového šetření jsou znázorněny graficky.

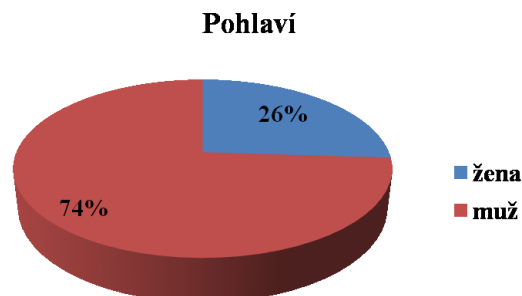
### **Grafické znázornění dotazníkového šetření**

#### **Otázka č. 1**

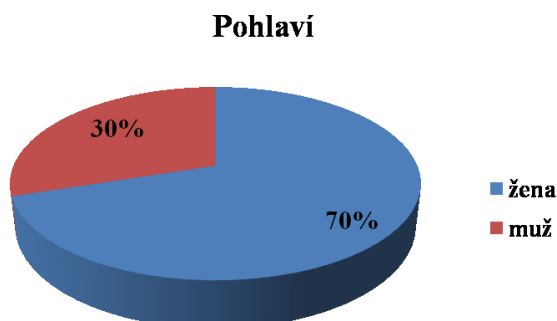
Dotazníkové šetření bylo zahájeno otázkou, která se týkala pohlaví. Graf 5.1 zobrazuje výsledky TIC Veselsko, kde se na vyplňování dotazníků podílelo více žen než mužů s nepatrným rozdílem, a to 16 žen (53 %) a 14 mužů (47 %). V Informačním centru Baťův kanál z 30 dotazovaných návštěvníků odpovědělo pouze 8 žen (26 %) a větší převahu tvořilo 22 mužů (74 %). V grafu 5.2 jsou zobrazeny výsledky Informačního centra Baťův kanál. Rozdílné výsledky grafu 5.2 zobrazuje graf 5.3, kde se v TIC Strážnicko na vyplňování dotazníku podílelo 21 žen (70 %) a 9 mužů (30 %). Graf 5.4 zobrazuje TIC Uherský Ostroh, kde dotazník vyplnilo 17 žen (56 %) a 13 mužů (44 %).



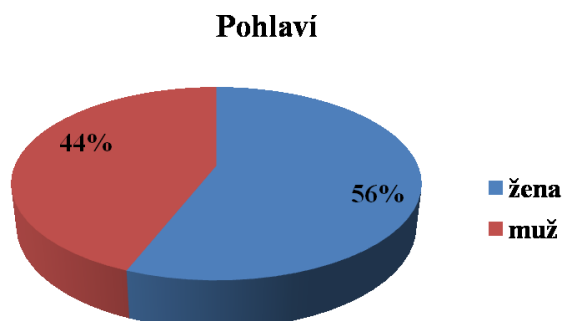
Graf 5.1 Výsledky otázky číslo 1  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.2 Výsledky otázky číslo 1  
Informační centrum Bařův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.3 Výsledky otázky číslo 1  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)



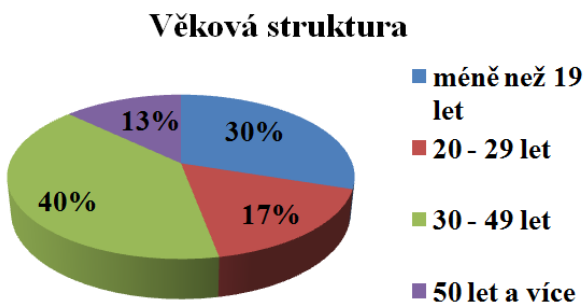
Graf 5.4 Výsledky otázky číslo 1  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 2

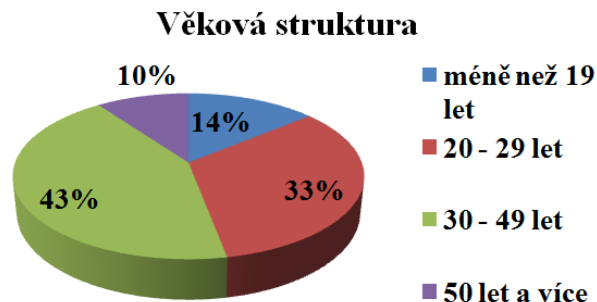
Otázka č. 2 se zaměřovala na věkovou strukturu návštěvníků. Nejpočetnější skupinou v grafu 5.5 TIC Veselsko byli návštěvníci ve věku od 30 do 49 let (12 respondentů, 40 %). Druhou početnou skupinu tvořili návštěvníci, jejichž věk dosáhl 19 let (9 respondentů, 17 %). Třetí skupinou byli návštěvníci, jejichž věk se pohyboval od 20 do 29 let (5 respondentů, 13 %). Poslední skupinou byli návštěvníci ve věku 50 let a více (4 respondenti, 13 %). Graf 5.6 Informačního centra Bařův kanál zobrazuje, jako předchozí graf, že nejpočetnější skupinu tvořili návštěvníci ve věku od 30 do 49 let (13 respondentů, 43 %). Taktéž druhou, třetí a čtvrtou skupinu tvořili návštěvníci ve věku do 20 do 29 let (10 respondentů, 33 %), ve věku do 19 let (4 respondenti, 14 %) a 50 let a více (3 respondenti, 10 %). Graf 5.7 zobrazuje, že TIC Strážnicko navštěvovalo nejvíce návštěvníků ve věku od 30 do 49 let (11 respondentů, 37 %). Dále to byli návštěvníci dosahující 19 let (8 respondentů, 27 %), 50 let a více (6 respondentů, 20 %) a poslední skupinu návštěvníků tvořili lidé od 20 do 29 let



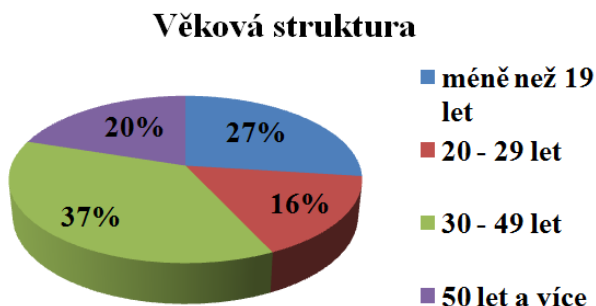
(5 respondentů, 16 %). Mezi poslední dotazované informační centrum patřilo TIC Uherský Ostroh. Nejpočetnější skupinu tvořili návštěvníci od 30 do 49 let (12 respondentů, 40 %), dále návštěvníci 50 let a více (7 respondentů, 23 %), od 20 do 29 let (6 respondentů, 20 %) a méně než 19 let (5 respondentů, 17 %). Výsledky z TIC Uherský Ostroh zobrazuje graf 5.8.



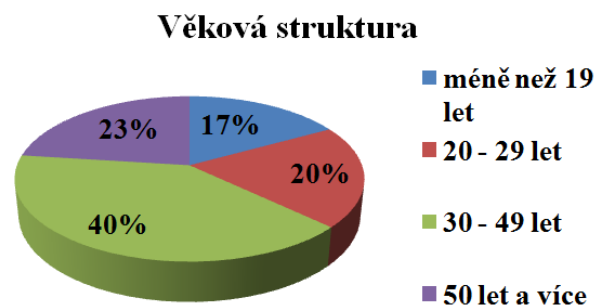
Graf 5.5 Výsledky otázky číslo 2  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.6 Výsledky otázky číslo 2  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.7 Výsledky otázky číslo 2  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

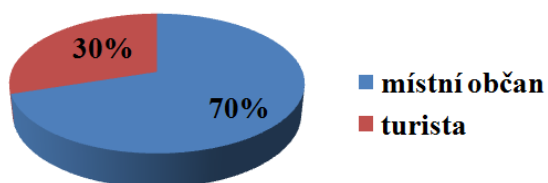


Graf 5.8 Výsledky otázky číslo 2  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

### Otázka č. 3

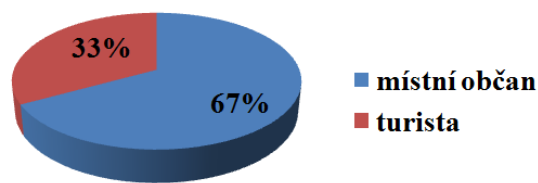
Otázka č. 3 zjišťovala od dotazovaných návštěvníků, jestli je jejich bydliště v místě navštíveného informačního centra nebo jsou dočasnými návštěvníky. Z grafu 5.9 TIC Veselsko vyplývá, že z 30 dotazovaných bylo 21 místních občanů (70 %) a 9 turistů (30 %). V následující TIC také měli převahu místní občané nad turisty. Graf 5.10 Informační centrum Baťův kanál zobrazuje 20 místních občanů (67 %) a 10 turistů (33 %). Graf 5.11 TIC Stážnicko zobrazuje 17 místních občanů (57 %) a 13 turistů (43 %). Graf 5.12 TIC Uherský Ostroh zobrazuje 22 místních občanů (73 %) a 8 turistů (27 %).

**Návštěvník**



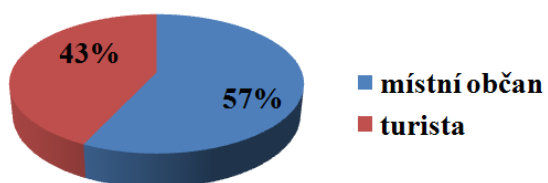
Graf 5.9 Výsledky otázky číslo 3  
TIC Veselsko (vlastní šetření)

**Návštěvník**



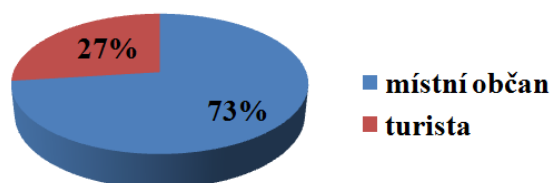
Graf 5.10 Výsledky otázky číslo 3  
Informační centrum Bařův kanál  
(vlastní šetření)

**Návštěvník**



Graf 5.11 Výsledky otázky číslo 3  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

**Návštěvník**

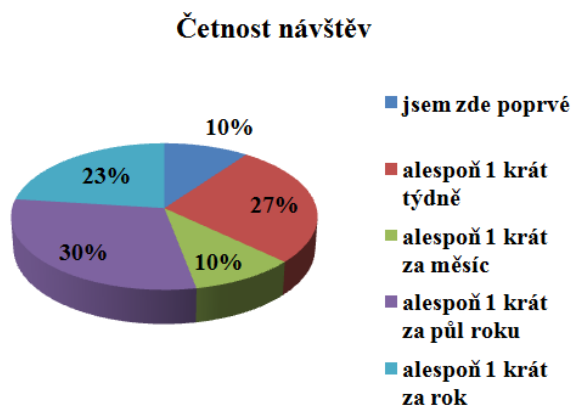


Graf 5.12 Výsledky otázky číslo 3  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

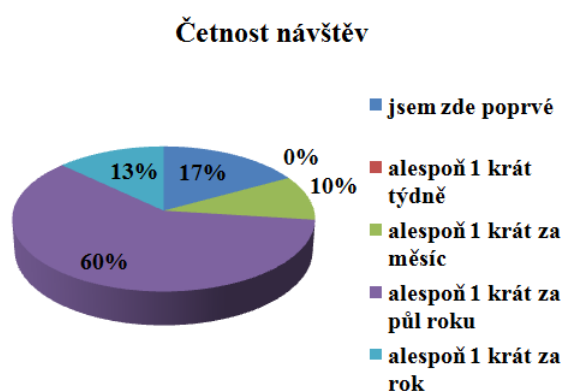
#### **Otázka č. 4**

Podle znázornění v grafu 5.13 navštívilo TIC Veselsko alespoň 1 krát za půl roku 9 respondentů (30 %), alespoň 1 krát týdně navštívilo centrum 8 respondentů (27 %), alespoň 1 krát za rok se do centra podívalo 7 respondentů (23 %), 3 respondenti (10 %) navštívili centrum alespoň 1 krát za měsíc a 3 respondenti (10 %) zde byli úplně poprvé. Graf 5.14 Informační centrum Bařův kanál zobrazuje 18 respondentů (60 %), kteří centrum navštívili alespoň 1 krát za půl roku, 5 respondentů (17 %) bylo v centru poprvé, 4 respondenti (13 %) byli v centru pouze 1 krát za rok a 3 respondenti (10 %) navštívilo centrum alespoň 1 krát za půl roku. TIC Strážnicko navštívilo 12 respondentů (40 %) alespoň 1 krát za půl roku, 9 respondentů (30 %) alespoň 1 krát za rok, 5 respondentů (17 %) alespoň 1 krát za měsíc, 3 (10 %) respondenti alespoň 1 krát týdně a 1 respondent (3 %) byl v centru poprvé. Výsledky z TIC Strážnicko jsou zobrazeny v grafu 5.15. Z grafu 5.16 vyplívá, že TIC Uherský Ostroh navštěvovalo nejvíce respondentů (11 dotazovaných, 30%) 1 krát za půl roku, alespoň 1 krát za rok navštívilo centrum 8 respondentů (30 %), alespoň 1 krát za měsíc přišlo do centra

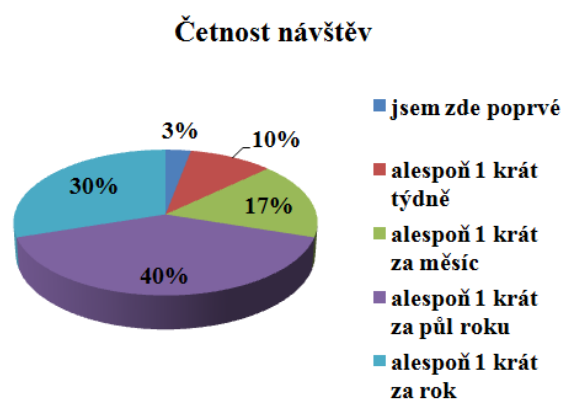
6 respondentů (20 %), 4 respondenti (13 %) přišli do centra alespoň 1 krát za měsíc a pouze 1 respondent (3 %) navštívil centrum poprvé.



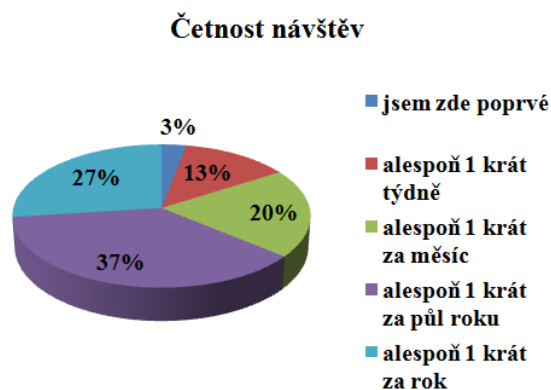
Graf 5.13 Výsledky otázky číslo 4  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.14 Výsledky otázky číslo 4  
Informační centrum Bařův kanál (vlastní šetření)



Graf 5.15 Výsledky otázky číslo 4  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

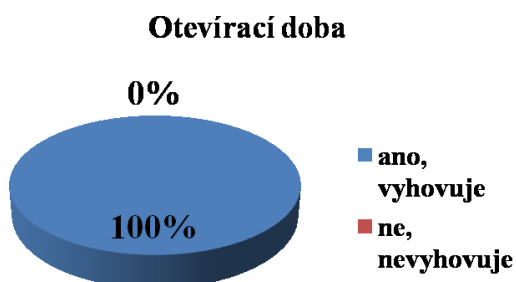


Graf 5.16 Výsledky otázky číslo 4  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

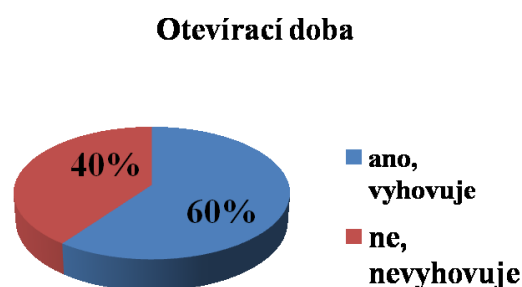
## Otázka č. 5

Úplnou spokojenost (30 dotazovaných, 100 %) s otevírací dobou zobrazuje graf 5.17 TIC Veselsko. V Informačním centru Bařův kanál 18 dotazovaných (60 %) nebylo spokojeno s otevírací dobou a 12 dotazovaných (40 %) bylo spokojeno s otevírací dobou. Výsledky Informačního centra Bařův kanál zobrazuje graf 5.18. Graf 5.19 TIC Strážnicko zobrazuje, že 19 dotazovaných (63 %) otevírací doba vyhovovala a 11 dotazovaných (37 %) otevírací doba nevyhovovala. Nepatrný rozdíl ve spokojenosti zobrazuje graf 5.20 TIC Uherský

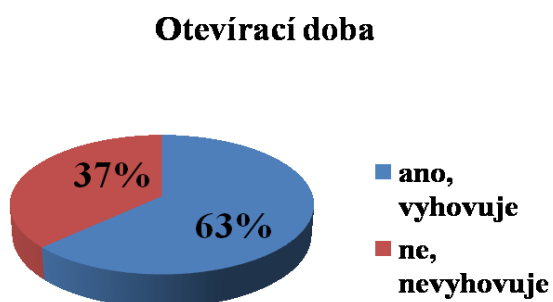
Ostroh, kde 16 respondentům (53 %) otevírací doba nevyhovovala a 14 respondentům (47 %) otevírací doba vyhovovala.



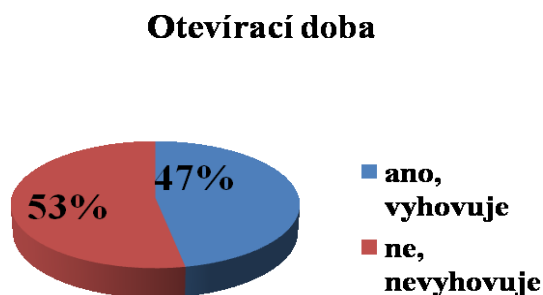
Graf 5.17 Výsledky otázky číslo 5  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.18 Výsledky otázky číslo 5  
Informační centrum Bařův kanál  
(vlastní šetření)



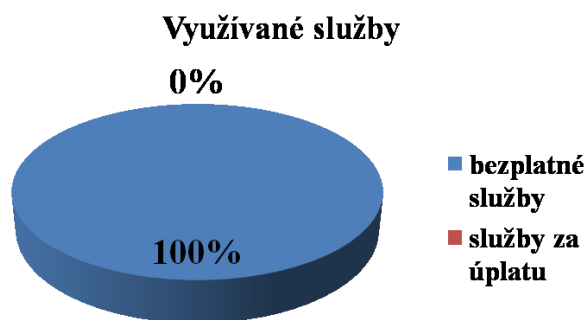
Graf 5.19 Výsledky otázky číslo 5  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)



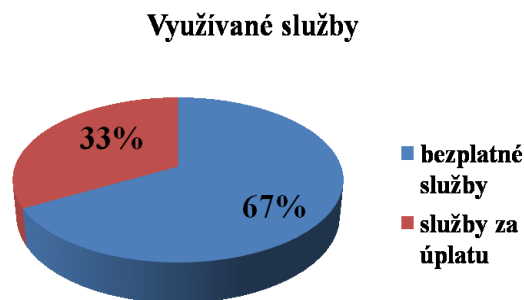
Graf 5.20 Výsledky otázky číslo 5  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 6

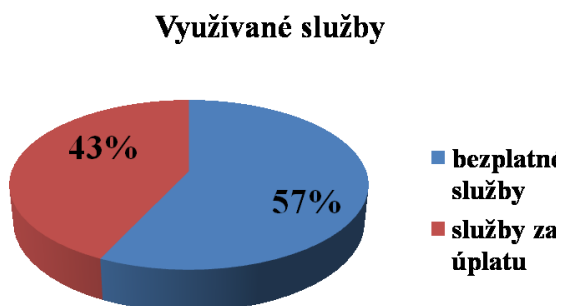
Tato otázka se týkala využívání služeb, zda respondenti více využívaly bezplatné služby nebo služby za úplatu. TIC Veselsko nabízí pouze bezplatné služby, proto všichni respondenti (30 respondentů, 100%) odpověděli jednoznačně (viz graf 5.24). Z grafu 5.21 Informační centrum Bařův kanál vyplývá, že 20 respondentů (67 %) využívalo spíše bezplatné služby a 10 respondentů (33 %) využívalo služby za úplatu. Z grafu 5.22 TIC Strážnicko jde vidět, že 17 respondentů (57 %) využívalo bezplatné služby a 13 respondentů (43 %) využívalo služby za úplatu. Poslední graf 5.23 TIC Uherský Ostroh zobrazuje, že 25 respondentů (83 %) využívalo bezplatné služby a 5 respondentů (17 %) využívalo služby za úplatu.



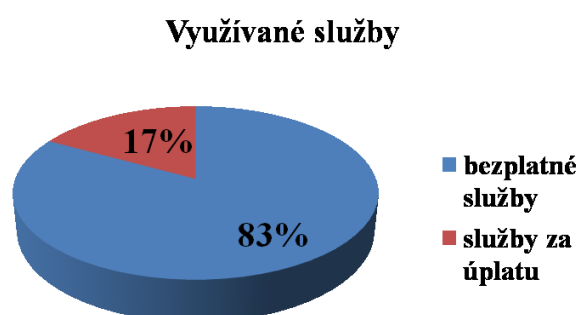
Graf 5.21 Výsledky otázky číslo 6  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.22 Výsledky otázky číslo 6  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.23 Výsledky otázky číslo 6  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

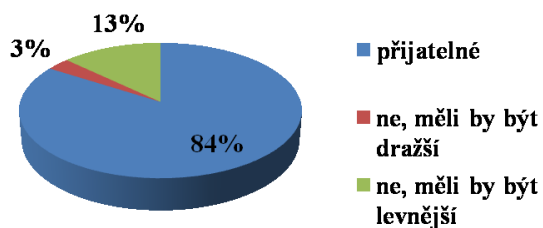


Graf 5.24 Výsledky otázky číslo 6  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

### Otázka č. 7

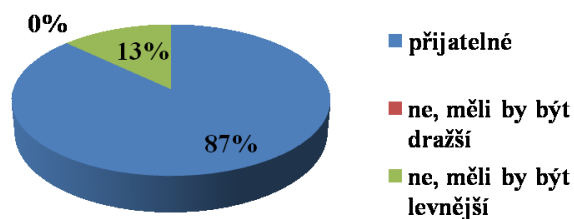
Tato otázka se zaměřovala na služby za úplatu a jejich cenovou relaci. Z grafu 5.24 Informační centrum Baťův kanál vyplývá, že 25 dotazovaných návštěvníků (84 %) bylo s cenou spokojeno, 4 dotazovaných návštěvníků (13 %) se zdály ceny drahé a dokonce 1 dotazovanému návštěvníkovi (3 %) se zdály ceny levné. V dalších grafech se již nesetkáme s názorem, že by měli být ceny dražší. Graf 5.25 zobrazuje, že pro 26 dotazovaných návštěvníků byly ceny přijatelné a 4 dotazovaným návštěvníkům se zdálo, že by ceny měly být levnější. V grafu 5.26 Uherský Ostroh jde vidět, že 29 dotazovaných návštěvníků (97 %) se zdály ceny přijatelné a pouze 1 dotazovanému návštěvníkovi (3 %) se zdály ceny drahé a měly by být levnější.

### Zpoplatněné služby



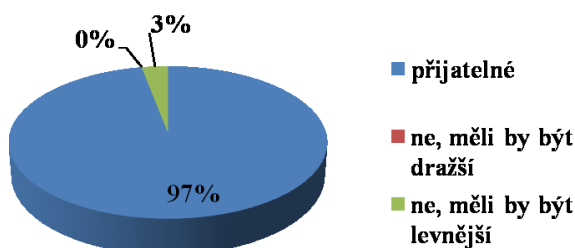
Graf 5.25 Výsledky otázky číslo 7  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)

### Zpoplatněné služby



Graf 5.26 Výsledky otázky číslo 7  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

### Zpoplatněné služby

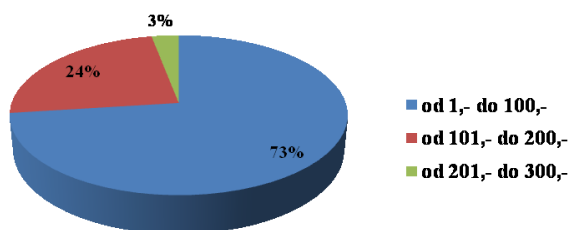


Graf 5.27 Výsledky otázky číslo 7  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 8

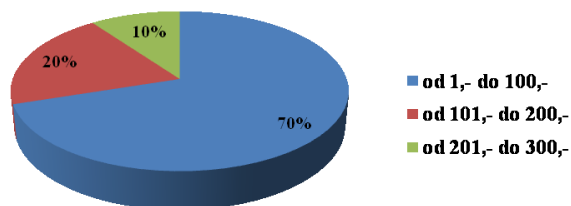
Otázka se týkala průměrně utracené částky dotazovaného při jedné návštěvě informačního centra. Graf 5.27 Informační centrum Baťův kanál zobrazuje, že nejvíce dotazovaných (22 respondentů, 73 %) utratilo částku v rozpětí od 1 Kč do 100 Kč, 7 respondentů (24 %) utratilo částku od 101 Kč do 200 Kč a pouze 1 respondent utratil částku od 201 Kč do 300 Kč. V grafu 5.28 TIC Strážnicko jde vidět, jako v předchozím grafu, že nejvíce dotazovaných (21 respondentů, 70 %) utratilo od 1 Kč do 100 Kč, na druhém místě byla skupina dotazovaných (6 respondentů, 20 %) s útratou od 101 Kč do 200 Kč a poslední skupina dotazovaných (3 respondenti, 10 %) utratila od 201 Kč do 300 Kč. Posledním sledovaným centrem bylo TIC Uherský Ostroh, jehož výsledky jsou zobrazeny v grafu 5.29. 19 respondentů (63 %) utratilo částku v rozmezí od 1 Kč do 100 Kč a 11 respondentů (37 %) utratilo částku v rozmezí od 101 Kč do 200 Kč.

**Průměrná útrata**



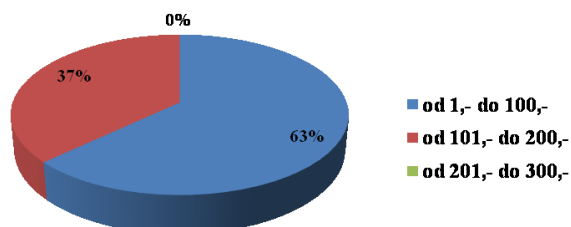
Graf 5.28 Výsledky otázky číslo 8  
Informační centrum Baťův kanál (vlastní  
šetření)

**Průměrná útrata**



Graf 5.29 Výsledky otázky číslo 8  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

**Průměrná útrata**

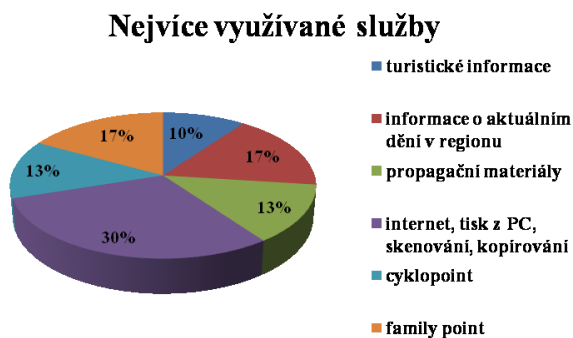


Graf 5.30 Výsledky otázky číslo 8  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

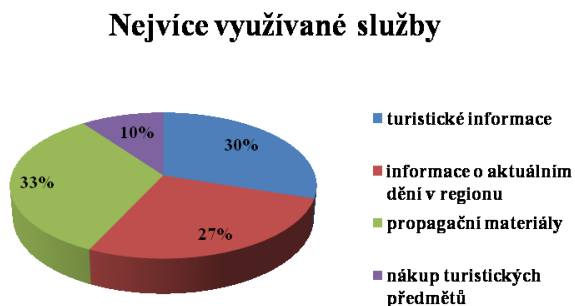
### Otázka č. 9

V této otázce respondenti vyplňovali služby, které v informačním centru nejvíce využívali. V TIC Veselsko návštěvníci nejvíce využili internet, tisk z PC, skenování a kopírování (9 respondentů, 30 %). Druhou nejčastěji využívanou službou bylo získávání informací o aktuálním dění v regionu (5 respondentů, 17 %) a služba Family point (5 respondentů, 17 %). Službu cyklopoint využili 4 respondenti (13 %) a o propagační materiály si řekli také 4 respondenti (13 %). Nejméně využívanou službou byli turistické informace (3 respondenti, 10 %). Tyto výsledky zobrazuje graf 5.30. V grafu 5.31 jde vidět, jaké služby byly nejvíce využívány v Informačním centru Baťův kanál. O propagační materiály si řeklo 10 respondentů (33 %), 9 respondentů (30 %) chtělo získat informace o aktuálním dění v regionu, o turistické informace si řeklo 8 respondentů (30 %) a 3 respondenti (1 %) si koupili turistické předměty. Graf 5.32 TIC Strážnicko zobrazuje 9 respondentů (30 %), kteří si řekli o propagační materiály, 7 respondentů (23 %) chtělo získat turistické informace, 6 respondentů (20 %) chtělo získat informace o aktuální dění v regionu a 6 respondentů (20 %) využilo internet. Pouze 2 respondenti (7 %) si koupili

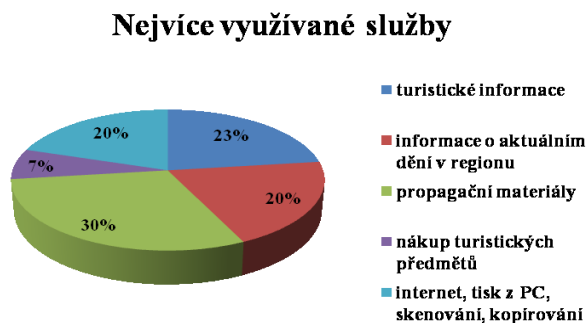
turistické předměty. V TIC Uherský Ostroh, jehož výsledky zobrazuje graf 5.33, nejvíce využívanou službou bylo získávání propagačních materiálů (10 respondentů, 33 %), druhou nejvíce využívanou službou bylo získávání informací o aktuálním dění v regionu (6 respondentů, 20 %), o turistické informace požádalo 5 respondentů (17 %) a 5 respondentů (17 %) využilo internet, 4 respondenti (13 %) si koupili turistické předměty.



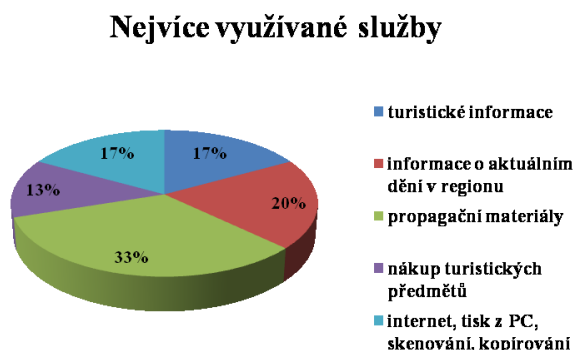
Graf 5.31 Výsledky otázky číslo 9  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.32 Výsledky otázky číslo 9  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.33 Výsledky otázky číslo 9  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)



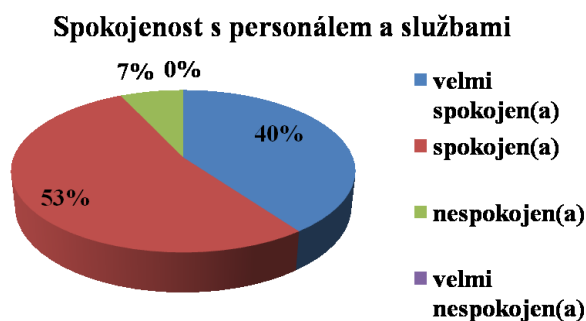
Graf 5.34 Výsledky otázky číslo 9  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 10

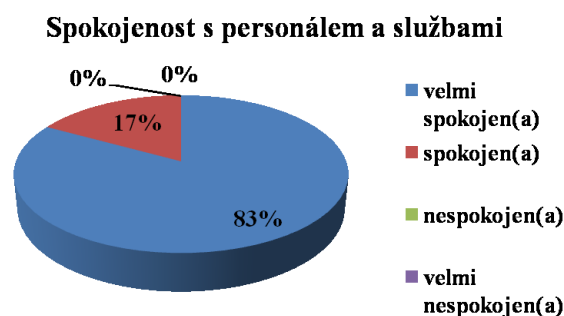
Tato otázka se zaměřovala na spokojenost s poskytnutými službami a s přístupem personálu. Otázka obsahovala 4 odpovědi, přičemž poslední odpověď nevybral ani jeden z respondentů. V TIC Veselsko bylo 12 respondentů (53 %) velmi spokojeno, 16 respondentů (40 %) bylo spokojeno a pouze 2 respondenti (7 %) byli nespokojeni. Výsledky z toho centra zobrazuje graf 5.34. Graf 5.35 zobrazuje výsledky z Informačního centra Baťův kanál, 25 respondentů (83 %) bylo velmi spokojeno a 5 respondentů (17 %) bylo pouze spokojeno.



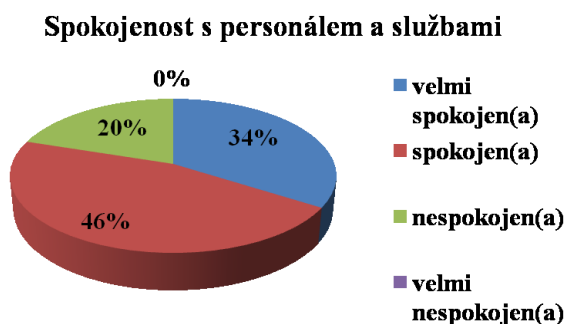
Z grafu 5.36 TIC Strážnicko vyplívá, že 14 respondentů (46 %) bylo spokojeno, 10 respondentů (34 %) bylo velmi spokojeno a 6 respondentů (20 %) bylo nespokojeno. Graf 5.37 TIC Uherský Ostroh zobrazuje 18 respondentů (60 %) spokojených, 8 respondentů (27 %) velmi spokojených a 4 respondenty (13 %) nespokojených se službami a personálem.



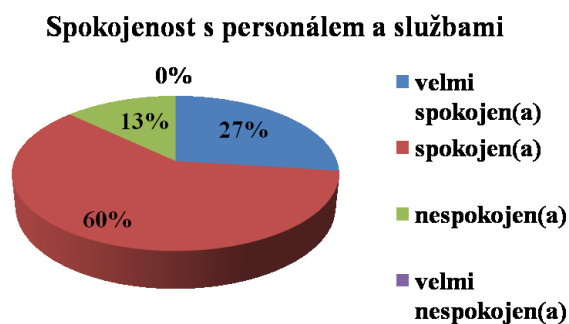
Graf 5.35 Výsledky otázky číslo 10  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.36 Výsledky otázky číslo 10  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.37 Výsledky otázky číslo 10  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)



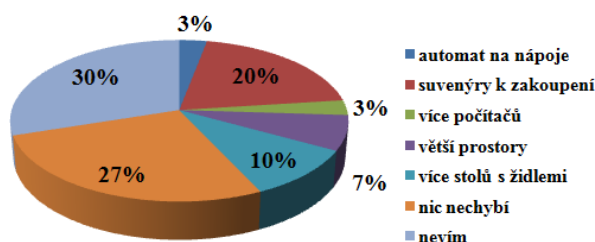
Graf 5.38 Výsledky otázky číslo 10  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 11

V této otázce respondenti využili svoji fantazii a navrhli změny, které by sloužily k rozvoji TIC. V grafu 5.38 TIC Veselsko, jde vidět, že 9 respondentů (30 %) nevědělo, co jim v centru chybělo a co by doporučili a 8 respondentům (27 %) vůbec nic nechybělo. Ostatních 13 respondentů mělo pár nápadů, například 6 respondentům (20 %) chyběly suvenýry, které by si v centru zakoupili, 3 respondenti (10 %) chtěli více stolů, 2 respondenti (7 %) nebyli spokojeni s prostorem a navrhli větší prostory, 1 respondent (3 %) si přál v centru automat na nápoje a poslední respondent (3 %) chtěl více počítačů. Graf 5.39 Informační centrum Baťův kanál zobrazuje, že 10 respondentů (33 %) nevědělo, co navrhnout, 10 respondentů (33 %) bylo spokojených a nic jim nechybělo, 5 respondentům

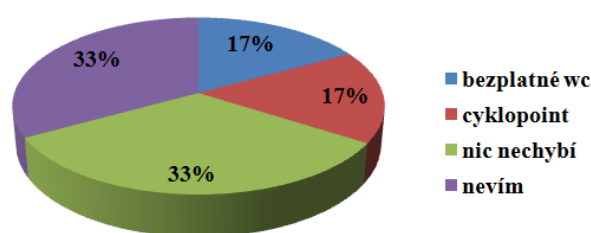
(17 %) chybělo bezplatné wc a posledních 5 respondentů (17 %) navrhlo službu cyklopoint. Další služby zobrazuje graf 5.40, kde respondenti v TIC Strážnicko navrhovali následující změny. Například 10 respondentům (33 %) se nelíbilo, že byl v centru placený internet a chtěli přístup na internet bezplatně, 6 respondentům (20 %) placený internet nevadil, ale přáli si rychlejší připojení, 5 respondentům (17 %) se zdáli prostory malé, 6 respondentům (20 %) při jejich návštěvě nic nechybělo a 3 respondentům (10 %) nenapadla žádná změna. Graf 5.41 TIC Uherský Ostroh zobrazuje 7 respondentů (23 %), kteří nedokázali odpovědět, 5 respondentů (17 %) nebylo spokojeno s pohledy a do budoucna by chtěli novější a hezčí motivy, 5 respondentů (17 %) chtělo rychlejší připojení, 4 respondenti (13 %) by uvítali před centrem poštovní schránku, 4 respondenti (13 %) hledaly více cyklomap, 3 respondenti (10 %) byli maminky s dětmi, kterým chyběl dětský koutek a pouze 2 (7 %) respondenti byli spokojeni a nic jim nechybělo.

**Návrhy nových služeb**



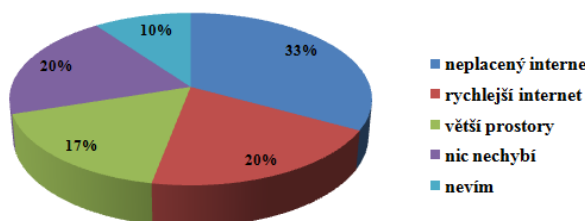
Graf 5.39 Výsledky otázky číslo 11  
TIC Veselsko (vlastní šetření)

**Návrhy nových služeb**



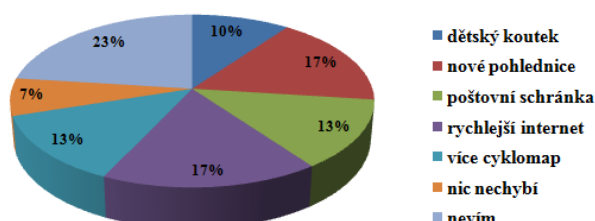
Graf 5.40 Výsledky otázky číslo 11  
Informační centrum Baťův kanál  
(vlastní šetření)

**Návrhy nových služeb**



Graf 5.41 Výsledky otázky číslo 11  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

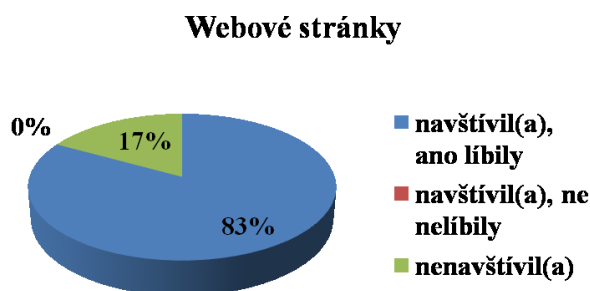
**Návrhy nových služeb**



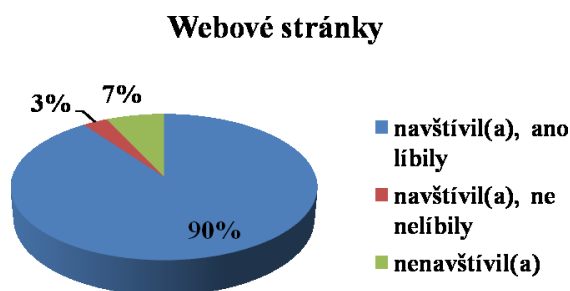
5.42 Výsledky otázky číslo 11  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## Otázka č. 12

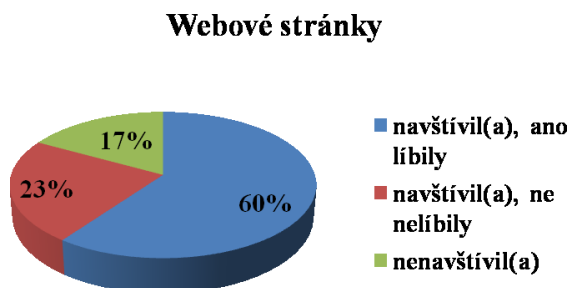
Otázka č. 12 zjišťovala názor na webové stránky. Graf 5.45 TIC Veselsko ukazuje, že 25 respondentů (83 %) webové stránky navštívilo a líbily se jim, 5 respondentů (17 %) webové stránky vůbec nenavštívilo. Graf 5.43 Informační centrum Bařův kanál zobrazuje 27 respondentů (90 %), kterým se webové stránky líbily, 1 respondentovi (3 %) se webové stránky nelíbily a 2 respondenti (7%) webové stránky vůbec nenavštívili. Graf 5.44 TIC Strážnicko zobrazuje, že se webové stránky líbily 18 respondentů (60 %), nelíbily 7 respondentům (23 %) a stránky vůbec nenavštívilo 5 respondentů (17 %).



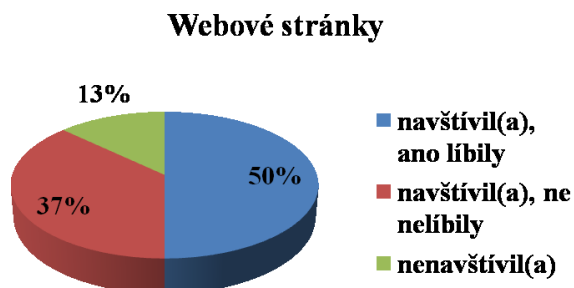
Graf 5.43 Výsledky otázky číslo 12  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.44 Výsledky otázky číslo 12  
Informační centrum Bařův kanál (vlastní šetření)



Graf 5.45 Výsledky otázky číslo 12  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

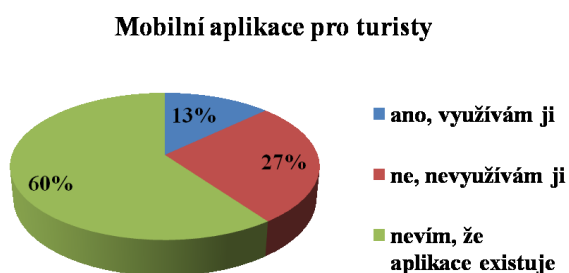


Graf 5.46 Výsledky otázky číslo 12  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

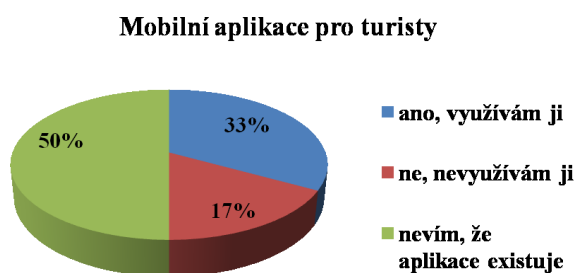
## Otázka č. 13

Zda dotazovaní návštěvníci vybraných TIC využívali mobilní aplikaci určenou pro turisty, zobrazují následující grafy. Graf 5.46 TIC Veselsko zobrazuje, že 4 respondenti (13 %) využívali mobilní aplikaci, 8 respondentů (27 %) ji nevyužívalo a dokonce 18 respondentů (60 %) nemělo tušení, že aplikace existuje. Graf 5.47 Informační centrum Bařův kanál zobrazuje, že polovina dotazovaných (15 respondentů, 50 %) nevěděla, že aplikace existuje, 10 respondentů (33 %) vědělo, že aplikace existuje a využívalo

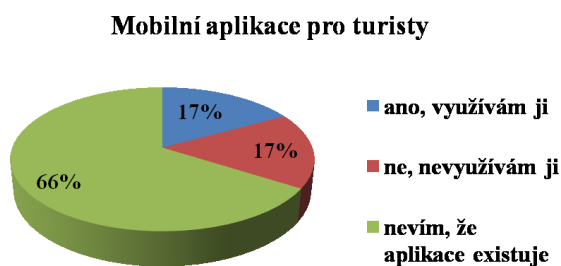
ji a 5 respondentů (17 %) vědělo, že aplikace existuje, ale nevyužívalo ji. V grafu 5.48 TIC Strážnicko je zobrazeno, že dokonce přes polovinu (20 respondentů, 66 %) dotazovaných nevědělo, že aplikace pro turisty existuje, 5 respondentů (17 %) aplikací využívalo a 5 respondentů (17 %) aplikaci nevyužívalo, ale vědělo o její existenci. Výsledky grafu 5.49 ukazují, že v TIC Uherský Ostroh 23 respondentů netušilo o existenci mobilní aplikace, 4 respondenti (13 %) ji využívali a 3 respondenti (10 %) ji nevyužívali.



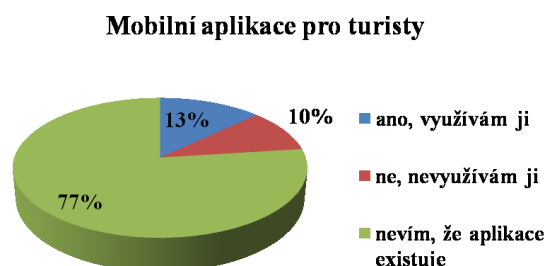
Graf 5.47 Výsledky otázky číslo 13  
TIC Veselsko (vlastní šetření)



Graf 5.48 Výsledky otázky číslo 13  
Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)



Graf 5.49 Výsledky otázky číslo 13  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

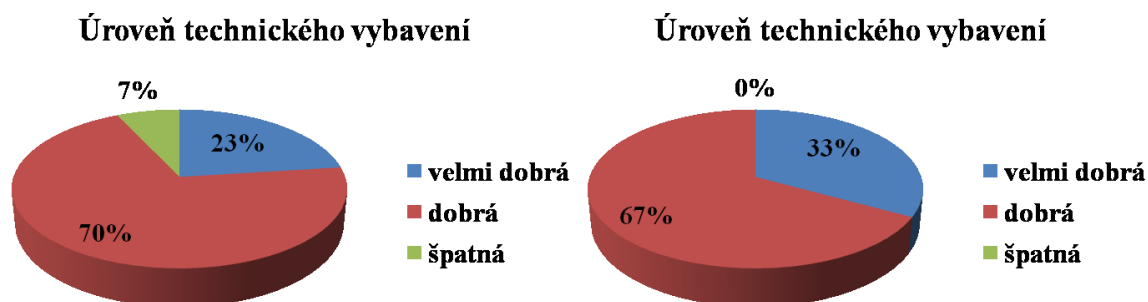


Graf 5.50 Výsledky otázky číslo 13  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

#### Otázka č. 14

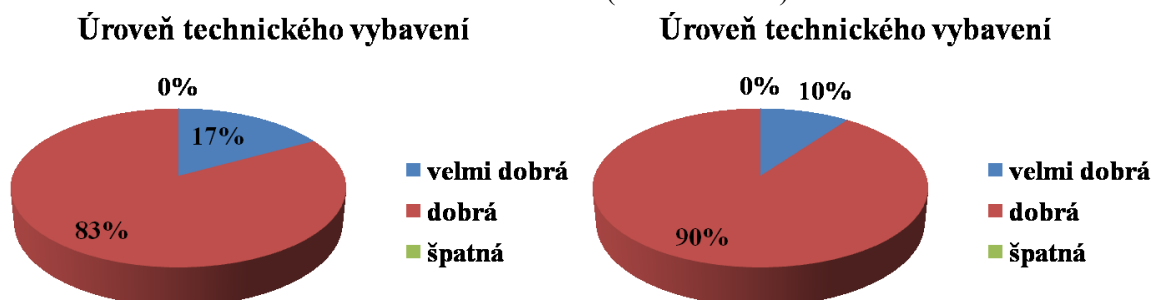
Poslední otázka dotazníkového šetření se týkala technického vybavení konkrétního informačního centra (internet, tisk, kopírování a skener). Graf 5.51 TIC Veselsko zobrazuje, že 25 respondentů (83 %) hodnotilo technickou úroveň vybavení jako dobrou, 5 respondentů (17 %) hodnotilo technickou úroveň jako velmi dobrou a žádný z dotazovaných respondentů nehodnotil špatnou technickou úroveň. Taktéž v Informačním centru Baťův kanál a TIC Uherský Ostroh žádný z dotazovaných respondentů nehodnotil technickou úroveň vybavení jako špatnou. Graf 5.52 Informačního centra Baťův kanál zobrazuje, že 27 respondentů

(90 %) hodnotilo technickou úroveň vybavení jako dobrou a 3 respondenti (10 %) hodnotili technickou úroveň jako velmi dobrou. Graf 5.54 TIC Uherský Ostroh zobrazuje, že 20 respondentů (67 %) hodnotí dobře úroveň technického vybavení a 10 respondentů (33 %) hodnotí velmi dobře. V TIC Strážnicko 2 respondenti (7 %) vyplnili kolonku špatná, 21 respondentů (70 %) vyplnilo kolonku dobrá a 7 respondentů (23 %) vyplnilo kolonku velmi dobrá.



Graf 5.51 Výsledky otázky číslo 14  
TIC Strážnicko (vlastní šetření)

Graf 5.54 Výsledky otázky číslo 14  
Informační centrum Bařův kanál  
(vlastní šetření)



Graf 5.53 Výsledky otázky číslo 14  
TIC Veselsko (vlastní šetření)

Graf 5.52 Výsledky otázky číslo 14  
TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

### Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Z výsledků je patrné, že rozdíly mezi jednotlivými TIC nebyly nijak výrazné, proto vyhodnocení v některých otázkách bylo provedeno souhrnně.

Z hlediska pohlaví dotazovaných osob, všech porovnávaných informačních center, bylo **52 % žen**, mužů se dotazníkového šetření zúčastnilo jen o pouhé 4 % méně. Nejpočetnější skupinou, dle věkové struktury, byli návštěvníci ve věku **30 – 49 let** a naopak nejméně početnou skupinou byli návštěvníci ve věku 50 let a více. Všechna informační centra

navštívilo více **místních občanů** než turistů. Bohužel tento výsledek vyplývá ze skutečnosti, že dotazník byl proveden mimo turistickou sezónu.

Průměrný návštěvník se podíval do informačního centra **alespoň 1 krát za půl roku**. Otázka týkající se **otevírací doby** se u jednotlivých TIC lišila. Návštěvníci TIC Veselsko byli naprosto spokojeni s otevírací dobou. Hlavním důvodem je pracovní doba, nezahrnující polední přestávku. Více než polovina respondentů byla spokojena s otevírací dobou v Informačním centru Baťův kanál, ostatní respondenti byli nespokojeni, jelikož má centrum otevřeno pouze do 16.00 hodin. Otevírací doba TIC Strážnicko je nepravidelná a zahrnuje i polední přestávku, z tohoto důvodu byla více než třetina respondentů nespokojena. TIC Uherský Ostroh spadá do kategorie „C“, což znamená, že má otevřeno minimálně 30 hodin týdně. Pracovníci si zvolili otevírací dobu v odpoledních hodinách, což vedlo k tomu, že polovině respondentů otevírací doba nevyhovuje.

Při návštěvě informačního centra návštěvníci více využívali **bezplatné služby**. V TIC Veselsko respondenti odpověděli jednoznačně (30 dotazovaných, 100 %), jelikož v centru není možno využít služby za úplatu. Co se týče **spokojenosti návštěvníků se zpoplatněnými službami**, tu vyjádřila většina respondentů. Při vyplňování dotazníku v Informačním centru Baťův kanál odpověděl jeden respondent, že by ceny měly být dražší. V tomto případě šlo o ceny průvodce. Nejvíce respondentů průměrně utratilo částku v rozpětí **od 1 Kč do 100 Kč**. Průměrná částka od 201 Kč do 300 Kč se zdála respondentům poměrně velká.

Nejvíce návštěvníku přišlo do TIC Veselsko využít **internet, tisk, kopírování a skener**. Službu Family point, jako jedinou službu v okolí, využilo 17 % návštěvníků. Dokonce 10 % respondentů postrádalo tuto službu v jiném informačním centru. Službu cyklopoint využilo rovněž 17 % návštěvníků. V hlavní turistické sezóně patřila tato služba k nejvíce využívaným. Pro bezplatné propagační materiály přišlo pouhých 10 % návštěvníků, na rozdíl od ostatních informačních center, kde si **propagační materiály** vyzvedlo více než 30 % návštěvníků. Turistické předměty si v centrech zakoupilo nejméně návštěvníků. Mezi další nejčastější důvody návštěvy patřilo získávání turistických informací a také získávání informací o aktuálním dění v regionu. **Spokojenost** návštěvníků byla poměrně **vysoká**. Informační centrum Baťův kanál od roku 2013 sídlí na Panském dvoře a nabízí návštěvníkům služby, k jejichž provozu neměla dříve dostatečné prostory, například expozici Baťova kanálu nebo konferenční sál. S těmito změnami spolu s poskytnutými službami bylo

velmi spokojeno 25 respondentů (83 %). Malá nespokojenost návštěvníku se nejvíce týkala otevírací doby malých prostor k posezení.

Dalším bodem v dotazníku byly **změny**, které by návštěvníci uvítali. Respondenti TIC Veselsko chtěli mít možnost si zakoupit turistické předměty. Tato situace bude vyřešena v roce 2017, kdy informační centrum přestane být dotováno EU. Další přání, jako zvýšit počet stolů k sezení nebo automat na nápoje, byla podána danému centru jako návrh na zlepšení služeb. TIC Strážnicko poskytuje internetové služby za poplatek, ale respondenti by raději využili internet zdarma. V TIC Uherský Ostroh návštěvníci postrádali poštovní schránku v blízkosti informačního centra, případně možnost zaslat pohlednice přímo z centra. Dalším častým návrhem byla obnova zastaralých pohlednic města nebo více cyklomap pro cyklisty. Mezi dotazovanými návštěvníky byly i maminky s dětmi, kterým chyběl dětský koutek, protože se poblíž informačního centra nenachází žádné hřiště.

**Webové stránky** informačních center navštívila větší polovina respondentů. K nejnavštěvovanějším stránkám patřily TIC Veselsko a Informačnímu centru Baťův kanál, které jsou přehledné a poskytují dostatečné množství potřebných informací. Webové stránky TIC Uherský Ostroh jsou součástí stránek města Uherský Ostroh, a jelikož neposkytují návštěvníkům požadované informace, z tohoto důvodu se 11 respondentům (37 %) stránky nelíbily. S webovými stránkami TIC Strážnicko, které jsou také součástí stránek města, nebylo spokojeno 7 respondentů (23 %).

**Mobilní průvodce pro turisty** je chytrá mobilní aplikace, kterou si návštěvníci města mohou stáhnout do mobilního telefonu. Ukáže návštěvníkům, kde se právě nacházejí, nabídne jim tipy na výlety, zajímavosti v nejbližším okolí, možnosti ubytování nebo stravování a mnoho dalšího. V dnešní době aplikaci využila třetina dotazovaných, přes polovinu dotazovaných návštěvníků **nemělo tušení, že aplikace existuje**.

Poslední otázka v dotazníkovém šetření se týkala **úrovně technického vybavení**, která je pro většinu respondentů **dobrá**. Malé prostory k posezení a nízká výkonnost počítačů bránila respondentům odpovědět na otázku, že úroveň technického vybavení je velmi dobrá.

## 6 ZÁVĚR

Bakalářská práce pojednávala o rozdílech vybraných informačních center. Autorka si pro komparaci zvolila TIC Veselsko, Informační centrum Baťův kanál, TIC Strážnicko a TIC Uherský Ostroh. Práce je rozvržena do šesti kapitol. Teoretická část zahrnuje úvod, metodiku zpracování a cíl bakalářské práce a základní pojmy v oblasti cestovního ruchu. V praktické části je zpracována charakteristika informačních center města Veselí nad Moravou a blízkého okolí a komparace vybraných turistických informačních center. V praktické části jsou tedy představena jednotlivá informační centra a následně porovnána. Na základě provedeného dotazníkového šetření byla zjištěna spokojenost návštěvníků s nabízenými službami.

Již v samotném městě Veselí nad Moravou najdeme mnoho atraktivních a zajímavých míst. Turisti zde mohou navštívit renesanční zámek, který se nachází v zámeckém parku. Přírodu na Veselsku představuje především pohoří Bílé Karpaty a Dolnomoravský úval s řekou Moravou a Baťovým kanálem. Město Strážnice je známo především festivalem, který pořádá Národní ústav lidové kultury. Tento festival se koná každý poslední víkend v červnu, a to v amfiteátrech v zámeckém parku, ve vinohradnickém areálu a nedalekém strážnickém skanzenu. Naopak Uherský Ostroh může svým návštěvníkům nabídnout prohlídkové trasy, které vedou nejstaršími zámeckými místnostmi s výstupem do zámecké věže, z níž se návštěvníkům odhaluje nádherný pohled na celé Ostrožsko. Právě tyto lokality mají návštěvníkům co nabídnout a je důležité, aby jim byly poskytnuty informace, o které si žádají.

Turistická informační centra jsou nepostradatelnou součástí města. Jejich hlavním úkolem je shromažďovat a poskytovat potřebné turistické informace. Dále také prezentují krásy města a okolí, čímž pomáhají rozvíjet cestovní ruch. Informační centra jsou často první místo, které turisté navštíví, a proto je důležité, aby se rozvíjela v závislosti na jejich potřebách a spokojenosti.

Cílem bakalářské práce byla komparace již zmíněných TIC. Na základě tohoto porovnávání byly zjištěny rozdíly v podávaných informacích, poskytovaných službách, otevírací době, personálním zabezpečení, webových stránkách a propagačních materiálech. Pomocí dotazníkového šetření byla zjištěna spokojenost návštěvníků s poskytovanými



službami, přístupem personálu ke klientům a úrovni technického vybavení. Výsledky dotazníkového šetření byly podány vybraným centrům jako návrh na zlepšení služeb.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Knižní zdroje

- [1] INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: [základy]*. Vyd. 2. přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009, 121 s. ISBN 978-802-4515-694.
- [2] NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2010. ISBN 978-808-7411-087.
- [3] RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Vyd. 3. rozš. Ostrava: Key Publishing, 2009, 187 s. ISBN 978-807-4180-286.
- [4] SYSEL, Jiří. *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*. Vyd. 2. rozš. Praha 8: Vysoká škola hotelová, 2010, 50 s. ISBN 978-80-87411-07-0.
- [5] VYSTOUPIL, Jiří et al. *Základy cestovního ruchu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 119 s. ISBN 80-210-4167-6.
- [6] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-807-2018-802.

### Internetové zdroje

- [7] *CzechTourism: Informační centrum - provoz a služby v kontextu EU* [online]. [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: [http://vyzkumy.czechtourism.cz/0420\\_/informacni-centrum-provoz-a-sluzbyv-kontextu-eu](http://vyzkumy.czechtourism.cz/0420_/informacni-centrum-provoz-a-sluzbyv-kontextu-eu)
- [8] *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Analýza kvality služeb a realizace průzkumu ve vztahu k turistickým informačním centrům (TIC)* [online]. 10. prosinec 2010 [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/8e6959ee-23ed-4202-84ff-bb2827a6091f/Analyza-kvality-sluzeb-a-realizace-pruzkumu-ve-vzt>
- [9] *Asociace turistických informačních center České republiky: Historie 1994 - 2014* [online]. [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/historie-1994-2014/ms-2127/p1=2127>
- [10] *Asociace turistických informačních center České republiky: Rada A.T.I.C. ČR* [online]. [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/rada-a-t-i-c-cr/os-1187/p1=1079>

- [11] *Asociace turistických informačních center České republiky: Zpravodaj 1/2014* [online]. 2. duben 2014 [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: [http://www.aticcr.cz/VismoOnline\\_ActionScripts/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=2001](http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2001)
- [12] *CzechTourism: Základní informace* [online]. © 2005-2013 [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>
- [13] *BusinessInfo.cz: Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism* [online]. 13. říjen 2004 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/ceska-centrala-cestovniho-ruchu-1344.html>
- [14] *CzechTourism: Výroční zpráva 2013* [online]. 2014 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: [http://www.czechtourism.cz/getmedia/96f00a55-d7ee-4a72-a73b-32478979c86f/25\\_07\\_14\\_vyrocní\\_zprava\\_2013.pdf.aspx](http://www.czechtourism.cz/getmedia/96f00a55-d7ee-4a72-a73b-32478979c86f/25_07_14_vyrocní_zprava_2013.pdf.aspx)
- [15] *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Ministerstvo* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo>
- [16] *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Cestovní ruch* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch>
- [17] *Asociace turistických informačních center České republiky: Abeceda turistického informačního centra* [online]. © říjen 2005 [cit. 2015-04-11]. Dostupné z: <http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc>
- [18] *Asociace turistických informačních center České republiky: Od standardizace služeb TIC k Jednotné klasifikaci TIC a ČSKS* [online]. 18. březen 2013 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: [http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=200039&id=1048&query=metodika&p1=1621](http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1048&query=metodika&p1=1621)
- [19] *Asociace turistických informačních center České republiky: Metodika turistických informačních center* [online]. 18. březen 2013 [cit. 2015-04-11]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/metodika-turistickych-informacnich-center/d-1048/p1=53>
- [20] *Ikaros: Turistická informační centra jako součást informačního systému regionu (se zaměřením na Euroregion Těšínské Slezsko)* [online]. 2007 [cit. 2015-04-11].

Dostupné z: <http://ikaros.cz/turisticka-informacni-centra-jako-soucast-informacniho-systemu-regionu-se-zamerenim-na-euroregion-te>

- [21] *Asociace turistických informačních center České republiky: Vzdělávání v krajích 2015* [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/vzdelavani-v-krajich-2015/ds-1118/p1=2274>
- [22] *Asociace turistických informačních center České republiky: Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR*. [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turistickych-informacnich-center-cr/ds-1087/p1=1916>
- [23] *Časopis Čtenář: Jak na to: Než se rozhodnete zřídit informační centrum*. [online]. © 2007 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2010-roc-62/02-2010/jak-na-to-nez-se-rozhodnete-zridit-informacni-centrum%E2%80%A667-584.htm>
- [24] *Asociace turistických informačních center České republiky: Kategorizace turistických informačních center A.T.I.C. ČR* [online]. 20. srpen 2008 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/kategorizace-turistickych-informacnich-center-a-t-i-c-cr/d-1183/p1=1621>
- [25] *Asociace turistických informačních center České republiky: Zpravodaj ATIC č.1, březen 2013* [online]. 7. březen 2013 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <http://www.aticcr.cz/zpravodaj-atic-c-1-brezen-2013/d-1776/p1=1907>
- [26] *Asociace turistických informačních center České republiky: Od standardizace služeb TIC k Jednotné klasifikaci TIC a ČSKS* [online]. 10. březen 2014 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: [http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=200039&id=1964&n=od-standardizace-sluzeb-tic-k-jednotne-klasifikaci-tic-a-csks&query=Od+standardizace+slu%C5%BEeb+turistick%C3%BDch+informa%C4%8Dn%C3%ADch+center+%C4%8CR+k+jednotn%C3%A9+klasifikaci+TIC+a+%C4%8CSKS](http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1964&n=od-standardizace-sluzeb-tic-k-jednotne-klasifikaci-tic-a-csks&query=Od+standardizace+slu%C5%BEeb+turistick%C3%BDch+informa%C4%8Dn%C3%ADch+center+%C4%8CR+k+jednotn%C3%A9+klasifikaci+TIC+a+%C4%8CSKS)
- [27] *Asociace turistických informačních center České republiky: Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR* [online]. © duben 2013 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z:

- [http://www.aticcr.cz/VismoOnline\\_ActionScripts/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=1792](http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1792)
- [28] *Asociace turistických informačních center České republiky: Zpravodaj 1/2015* [online]. 31. březen 2015 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: [http://www.aticcr.cz/VismoOnline\\_ActionScripts/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=2146](http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2146)
- [29] *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu* [online]. [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46>
- [30] *Turistické centrum Veselska* [online]. [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/resized/clanky/aktuality/logo%20tcv400260.jpg>
- [31] *Veselí nad Moravou: Turistika, volný čas* [online]. 16. květen 2011 [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.veseli-nad-moravou.cz/turistika-volny-cas/d-590131/p1=77453>
- [32] *Turistické centrum Veselska: Turistické informační centrum Veselska* [online]. [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/o-centru>
- [33] *Turistické centrum Veselska: Nové pohlednice Veselí nad Moravou* [online]. 25. duben 2014 [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/akce/284-pohlednice-veseli-nad-moravou>
- [34] *Turistické centrum Veselska: Family point* [online]. [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/family-point>
- [35] *Turistické centrum Veselska: Rekonstrukce Panského dvora* [online]. [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/rekonstrukce>
- [36] *Turistické centrum Veselska: Stále expozice* [online]. [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/stala-expozice>
- [37] *Oficiální web obce Sudoměřice* [online]. [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: [http://www.obecsudomerice.cz/media/images/logo\\_BK.jpg](http://www.obecsudomerice.cz/media/images/logo_BK.jpg)
- [38] *Baťův kanál: Založení Baťův kanál, o. p. s.* [online]. [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://www.batacanal.cz/o-nas/batuv-kanal.html>

- [39] *Batův kanál: Výroční zpráva Batův kanál, o. p. s. za rok 2013* [online]. 28. květen 2014 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: [http://www.batacanal.cz/pdf/vyrocní\\_zprava/2013.pdf](http://www.batacanal.cz/pdf/vyrocní_zprava/2013.pdf)
- [40] *Batův kanál: Výroční zpráva Batův kanál, o. p. s. za rok 2007* [online]. 2008 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: [http://www.batacanal.cz/pdf/vyrocní\\_zprava/2004.pdf](http://www.batacanal.cz/pdf/vyrocní_zprava/2004.pdf)
- [41] *Turistické centrum Veselska: Baták Live!* [online]. 17. březen 2015 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://www.tic-veseli.cz/cz/tc-veselska/akce/505-batak-live>
- [42] *Turistické informační centrum Strážnicko: Krátce z historie TIC Strážnicko* [online]. © 2000 – 2070 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://www.straznice-mesto.cz/turisticke-informacni-centrum-straznicko/os-1071/p1=6587>
- [43] *Strážnicko: Mikroregion Strážnicko - popis* [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.straznicko.cz/detail.asp?ID=180>
- [44] *Turistické informační centrum Strážnicko: Služby a turistické zboží* [online]. © 2000 – 2070 [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.straznice-mesto.cz/sluzby-a-turisticke-zbozi/ds-1159/p1=7114>
- [45] *Uherský Ostroh: O městě Uherský Ostroh* [online]. © 2010 [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.uhostroh.cz/turistika/o-meste-uhersky-ostroh>
- [46] *Uherský Ostroh: Infocentrum* [online]. © 2010 [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.uhostroh.cz/napiste/informacni-centrum>

## SEZNAM ZKRATEK

A.T.I.C. ČR	Asociace turistických informačních center České republiky
A.T.I.S. ČR	Asociace turistických informačních středisek České republiky
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
JK	jednotný systém klasifikace
Kč	Koruna česká
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MS Excel	Microsoft Excel
TIC	Turistické informační centrum
WTO	Světová organizace cestovního ruchu

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

- Obr. 3.1      Vývoj počtu členské základny A.T.I.C. ČR
- Obr. 3.2      Certifikát pro certifikované TIC
- Obr. 3.3      Označení TIC
- Obr. 3.4      Označení TIC certifikovaného dle JK
- Obr. 4.1      Logo TIC Veselska
- Obr. 4.2      Logo Informačního centra Bařův kanál
- Obr. 4.3      Logo TIC Strážnicko



## SEZNAM GRAFŮ

Graf 5.1	Výsledky otázky číslo 1 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.2	Výsledky otázky číslo 1 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.3	Výsledky otázky číslo 1 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.4	Výsledky otázky číslo 1 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.5	Výsledky otázky číslo 2 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.6	Výsledky otázky číslo 2 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.7	Výsledky otázky číslo 2 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.8	Výsledky otázky číslo 2 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.9	Výsledky otázky číslo 3 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.10	Výsledky otázky číslo 3 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.11	Výsledky otázky číslo 3 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.12	Výsledky otázky číslo 3 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.13	Výsledky otázky číslo 4 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.14	Výsledky otázky číslo 4 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.15	Výsledky otázky číslo 4 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.16	Výsledky otázky číslo 4 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.17	Výsledky otázky číslo 5 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.18	Výsledky otázky číslo 5 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.19	Výsledky otázky číslo 5 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.20	Výsledky otázky číslo 5 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

Graf 5.21	Výsledky otázky číslo 6 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.22	Výsledky otázky číslo 6 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.23	Výsledky otázky číslo 6 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.24	Výsledky otázky číslo 6 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.25	Výsledky otázky číslo 7 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.26	Výsledky otázky číslo 7 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.27	Výsledky otázky číslo 7 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.28	Výsledky otázky číslo 8 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.29	Výsledky otázky číslo 8 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.30	Výsledky otázky číslo 8 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.31	Výsledky otázky číslo 9 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.32	Výsledky otázky číslo 9 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.33	Výsledky otázky číslo 9 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.34	Výsledky otázky číslo 9 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.35	Výsledky otázky číslo 10 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.36	Výsledky otázky číslo 10 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.37	Výsledky otázky číslo 10 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
Graf 5.38	Výsledky otázky číslo 10 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
Graf 5.39	Výsledky otázky číslo 11 TIC Veselsko (vlastní šetření)
Graf 5.40	Výsledky otázky číslo 11 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
Graf 5.41	Výsledky otázky číslo 11 TIC Strážnicko (vlastní šetření)

- Graf 5.42 Výsledky otázky číslo 11 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
- Graf 5.43 Výsledky otázky číslo 12 TIC Veselsko (vlastní šetření)
- Graf 5.44 Výsledky otázky číslo 12 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
- Graf 5.45 Výsledky otázky číslo 12 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
- Graf 5.46 Výsledky otázky číslo 12 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
- Graf 5.47 Výsledky otázky číslo 13 TIC Veselsko (vlastní šetření)
- Graf 5.48 Výsledky otázky číslo 13 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
- Graf 5.49 Výsledky otázky číslo 13 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
- Graf 5.50 Výsledky otázky číslo 13 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)
- Graf 5.51 Výsledky otázky číslo 14 TIC Veselsko (vlastní šetření)
- Graf 5.52 Výsledky otázky číslo 14 Informační centrum Baťův kanál (vlastní šetření)
- Graf 5.53 Výsledky otázky číslo 14 TIC Strážnicko (vlastní šetření)
- Graf 5.54 Výsledky otázky číslo 14 TIC Uherský Ostroh (vlastní šetření)

## **SEZNAM TABULEK**

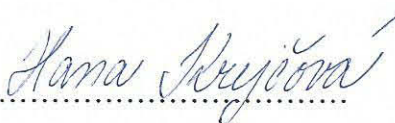
Tab. 3.1	Kategorizace TIC
Tab. 4.1	Otevírací doba TIC Veselska
Tab. 4.2	Otevírací doba Informačního centra Baťův kanál
Tab. 4.3	Otevírací doba TIC Strážnicko
Tab. 4.4	Otevírací doba TIC Uherský Ostroh
Tab. 5.1	Komparace vybraných TIC

## PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola Báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Uherském Hradišti dne 7. května 2015



jméno a příjmení studenta

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1    Dotazník

Příloha č. 2    Fotografická dokumentace

**DOTAZNÍK PRO NÁVSTĚVNÍKY TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA**

Dobrý den, jsem studentkou 3. ročníku VŠB-TU Ostrava a nyní pracuji na své bakalářské práci na téma Komparace informačních center Veselí nad Moravou a blízkého okolí. Chtěla bych Vás tímto způsobem poprosit o vyznačení, případně o dopsání Vaší odpovědi. **Dotazník je zcela anonymní.**

---

**1) Vaše pohlaví:**

- ☐ Žena
- ☐ Muž

**2) Váš věk:**

- ☐ Méně než 19 let
- ☐ 20 – 29 let
- ☐ 30 – 49 let
- ☐ 50 let a více

**3) Jste:**

- ☐ Místní občan
- ☐ Turista

**4) Jak často využíváte služeb turistického informačního centra (dále jen TIC)?**

- ☐ Jsem zde poprvé
- ☐ Alespoň 1 krát týdně
- ☐ Alespoň 1 krát za měsíc
- ☐ Alespoň 1 krát za půl roku
- ☐ Alespoň 1 krát za rok

**5) Vyhovuje Vám otevírací doba TIC?**

- ☐ Ano, vyhovuje
- ☐ Ne, nevyhovuje

**6) Využíváte spíše bezplatné poskytování služeb nebo služby poskytované za úplatu?**

- ☐ Bezplatné služby
- ☐ Služby za úplatu

**7) Zdají se Vám zpoplatněné služby TIC přijatelné?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne, měly by být dražší
- ☐ Ne, měly by být levnější

8) Jakou průměrnou částku utratíte při jedné návštěvě TIC? .....

9) Které služby TIC využíváte nejvíce?

- ☐ Turistické informace (turistické trasy, informace o dopravním spojení, ubytování, pohostinství)
- ☐ Informace o aktuálním dění v regionu (kulturních, společenských a sportovních akcích)
- ☐ Propagační materiály a turistické publikace (mapy, průvodci, letáčky)
- ☐ Nákup turistických předmětů (známky, vizitky, nálepky)
- ☐ Internet, tisk z PC, skenování, kopírování
- ☐ Cyklopoint (úschova kol a zavazadel)
- ☐ Family point (zázemí pro rodinu)
- ☐ Jiné.....

10) Jste spokojen(a) s poskytnutými službami a přístupem pracovníků TIC?

- ☐ Velmi spokojen(a)
- ☐ Spokojen(a)
- ☐ Nespokojen(a)
- ☐ Velmi nespokojen(a)

11) Chybí Vám některé služby na TIC? Uveďte, jaké služby byste uvítali? .....

.....

.....

12) Navštívil(a) jste webové stránky TIC Vašeho města, pokud ano, líbily se Vám?

- ☐ Navštívil(a), ano líbily
- ☐ Navštívil(a), ne líbily
- ☐ Nenavštívil(a)

13) Využíváte mobilní aplikaci určenou pro turisty?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím, že aplikace existuje

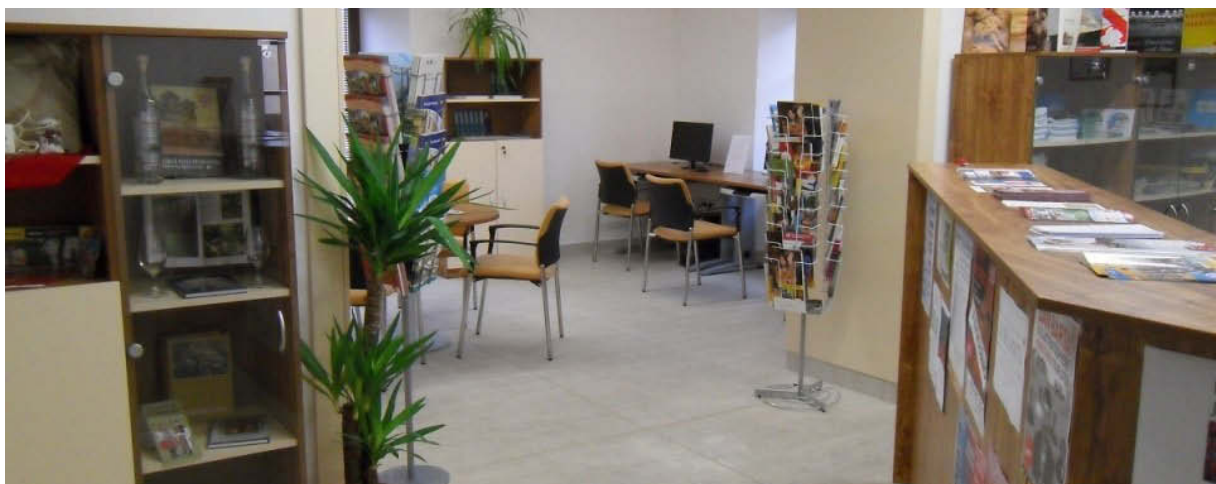
14) Jak hodnotíte úroveň technického vybavení TIC? (internet, fax, kopírka)

- ☐ Velmi dobrá
- ☐ Dobrá
- ☐ Špatná

**DĚKUJI ZA VÁŠ ČAS**



## Příloha č. 2

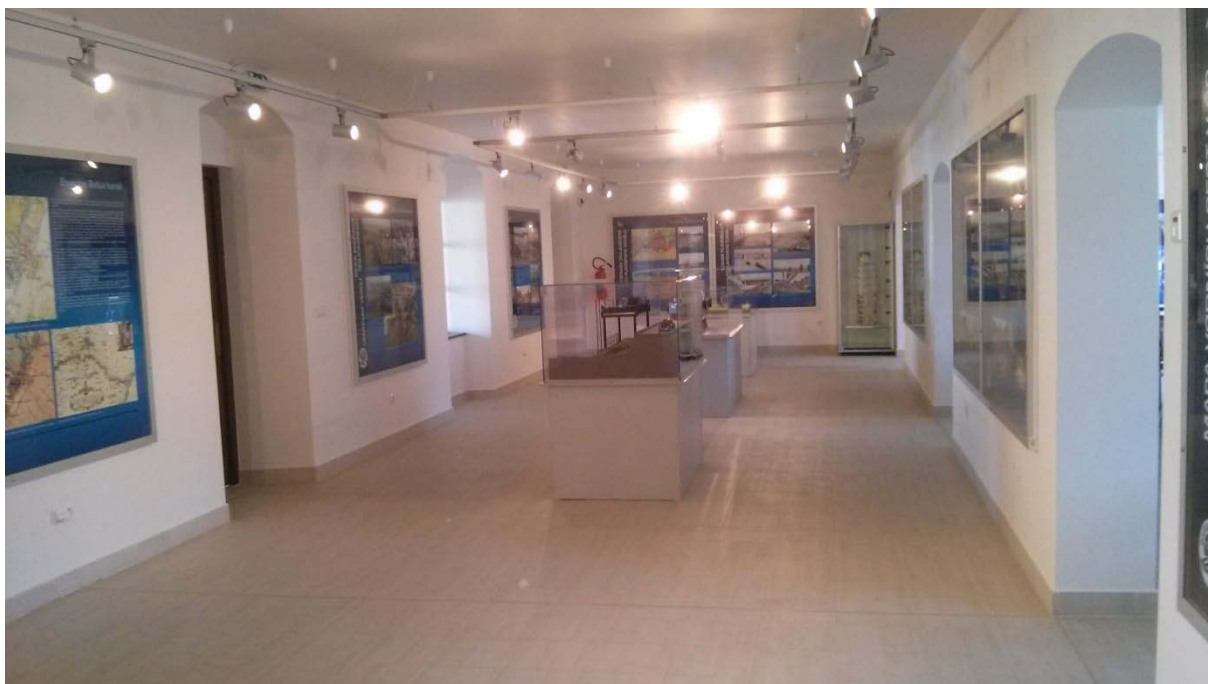


Prostory TIC Veselska

(Zdroj: [www.tic-veseli.cz/resized/clanky/turisticke\\_centrum\\_rekonstrukce/TIC%20foto960380.JPG](http://www.tic-veseli.cz/resized/clanky/turisticke_centrum_rekonstrukce/TIC%20foto960380.JPG))



TIC Veselsko - Family point (vlastní zpracování)

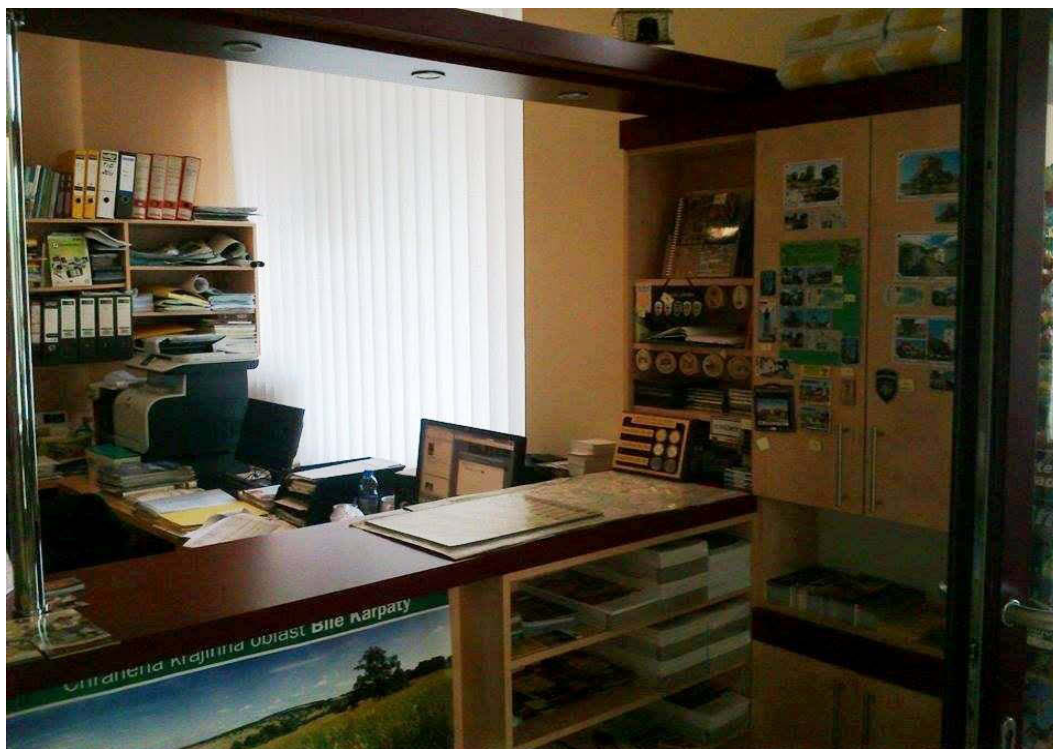


Prostory Informačního centra Baťův kanál (vlastní zpracování)

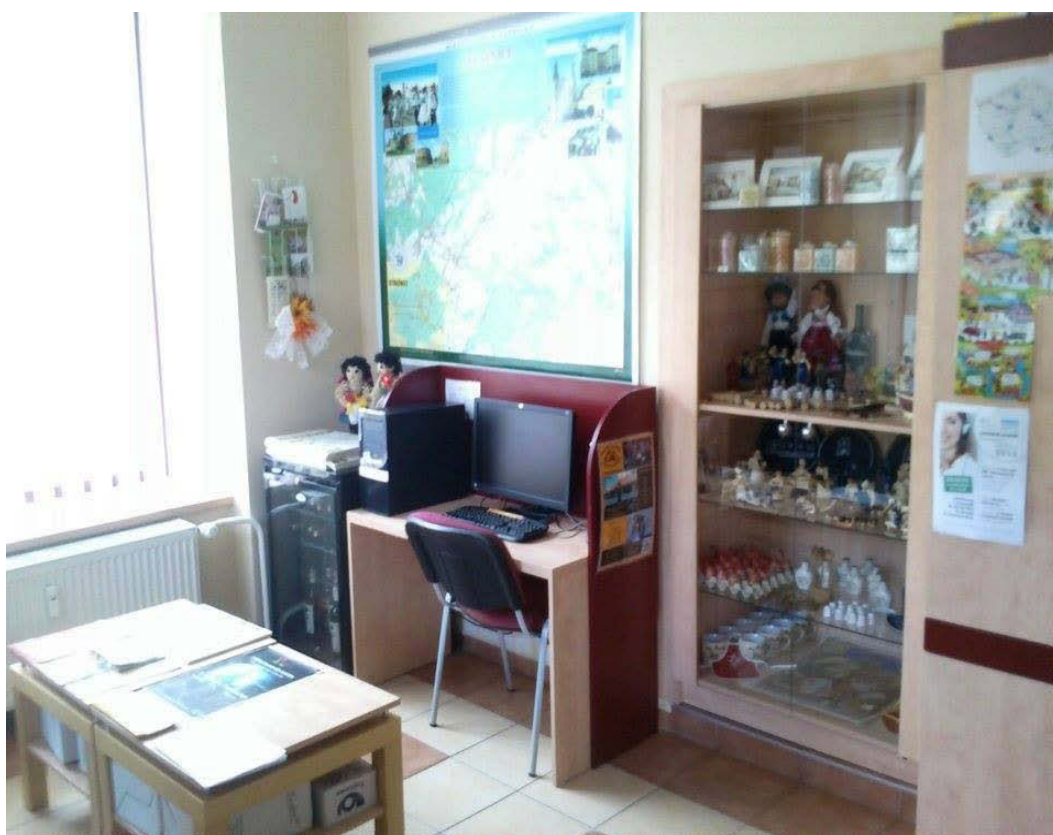


Konferenční sál Informačního centra Baťův kanál (vlastní zpracování)





Prostory TIC Strážnicka (vlastní zpracování)



Prostory TIC Strážnicka (vlastní zpracování)



Prostory TIC Uherský Ostroh  
(Zdroj: [www.ostrozske.cz/pruvodce/15975/element/192812/download](http://www.ostrozske.cz/pruvodce/15975/element/192812/download))